

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

## **Μεταπτυχιακή Διατριβή**



**Τα δομικά στοιχεία και τα βήματα υλοποίησης της  
διεργασίας για την διαπιστευμένη πιστοποίηση  
Συστημάτων Διαχείρισης.  
Μελέτη περίπτωσης: TUV AUSTRIA HELLAS**

**Μαρία Αγαπητού**

**Επιβλέπων Καθηγητής  
Ευανθία Βορριά**

**Μάιος 2018**

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

## **Μεταπτυχιακή Διατριβή**

**Τα δομικά στοιχεία και τα βήματα υλοποίησης της  
διεργασίας για την διαπιστευμένη πιστοποίηση  
Συστημάτων Διαχείρισης.**

**Μελέτη περίπτωσης: TUV AUSTRIA HELLAS**

**Μαρία Αγαπητού**

**Επιβλέπων Καθηγητής  
Ευανθία Βορριά**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο πρόγραμμα Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

**Μάϊος 2018**



## **Περίληψη**

Ο στόχος της διατριβής είναι να αναδειχθεί ο τρόπος λειτουργίας ενός φορέα πιστοποίησης και η διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί προκειμένου να μπορεί να παρασχεθεί διαπιστευμένη υπηρεσία πιστοποίησης.

Οι μέθοδοι που ακολουθήθηκαν, προκειμένου να αναπτυχθεί η διατριβή αφορούν αφενός στην αναζήτηση βιβλιογραφικών αναφορών (Ελληνική και ξένη βιβλιογραφία, άρθρα, δημοσιεύματα κλπ) και αφετέρου στην αποτύπωση των διαδικασιών του φορέα πιστοποίησης TUV AUSTRIA HELLAS, που πραγματοποιούνται την διαπίστευση του από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), την διαδικασία των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων, την αναγνώριση των επιθεωρητών που πραγματοποιούν τις επιθεωρήσεις αντιπροσωπεύοντας τον φορέα, την διαδικασία παροχής διαπιστευμένης υπηρεσίας πιστοποίησης, τον κανονισμό που διέπει την πιστοποίηση και πρέπει να τηρείται και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη (φορέα και πελάτη) και τέλος τον υπολογισμό ανθρωποημερών επιθεώρησης (διάρκεια της επιθεώρησης).

Τα αποτελέσματα της εν λόγω διατριβής, αφορούν στο γεγονός ότι «όταν μιλούμε για πιστοποίηση, μιλούμε για την δυνατότητα της πλέον έγκυρης και άρα τεκμηριωμένης ανάδειξης και εύκολης προβολής, της συμμόρφωσης μιας επιχείρησης βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών που είναι διεθνώς αποδεκτές ή και που μπορούν να προσδίδουν, βάσει διεθνώς αποδεκτών όρων, επιπλέον ιδιαίτερα χαρακτηριστικά στα πιστοποιημένα προϊόντα και υπηρεσίες. Κάθε άλλη προσέγγιση της πιστοποίησης, ως μια τυπική διαδικασία λήψης ενός εγγράφου, ως ένα ακόμα κομμάτι χαρτί χωρίς αξιοπιστία και ουσία, έχει απορριφθεί στην πράξη, όχι μόνο από τις διεθνείς αγορές αλλά και από την ίδια την εγχώρια ελληνική αγορά».

**Γιατί η Πιστοποίηση είναι Πολιτισμός**

## **Summary**

The aim of the dissertation is to highlight the way a certification body operates and the procedure to be followed in order to provide an accredited certification service.

The methods followed in order to develop the dissertation concern the search of bibliographical references (Greek and foreign bibliography, articles, publications etc.) and on the other hand the presentation of the procedures of the certification body TUV AUSTRIA HELLAS, which deal with accreditation by the National Accreditation System (ESYD), the process of legislative and regulatory requirements, the appointment of auditors carrying out audits representing the body, the accreditation certification process, the certification regulation, and must be respected by both contracting parties (certification body and customer) and lastly, the calculation of man-day audit (duration of the audit).

The results of this thesis refer to the fact that "when we talk about certification, we are talking about the most valid and thus documented emergence and visibility, compliance of an enterprise on the basis of specific specifications that are internationally accepted or that can, based on internationally accepted terms, provide additional features in certified products and services. Every other approach to certification, as a formal process of making a document, as yet another 'piece of paper' without credibility and substance, has been rejected in practice not only by international markets but also by the domestic Greek market itself. "

**Certification is a matter of culture**

## **Ευχαριστίες**

Χωρίς την παρουσία, την υποστήριξη και την ανεκτικότητα κάποιων ανθρώπων δεν θα ήταν δυνατή η εκπόνηση της μεταπτυχιακής μου διατριβής.

Πρώτα από όλα θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για την υποστήριξη, που μου παρείχε καθ' όλη την διάρκεια ολοκλήρωσης του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Ως πράξη ευγνωμοσύνης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου για την ηθική στήριξη, που μου παρείχαν στην ζωή μου.

Πολύ σημαντική ήταν η συμβολή και η στήριξη της επιβλέπουσας καθηγήτριας μου κας Ευανθίας Βορριά στην ομαλή ολοκλήρωση της διατριβής μου.

Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στον Γενικό Διευθυντή κο Ι. Καλλιά και στον Διευθυντή Πιστοποίησης κο Χ. Αγγελούδη, της TUV AUSTRIA HELLAS, για την ηθική αλλά και ουσιαστική τους βοήθεια, στην υλοποίηση της διατριβής μου.

## Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή .....	1
2. Τυποποίηση και πρότυπα .....	6
2.1 Μέλη.....	6
2.2 Εκδόσεις.....	7
2.3 Πρότυπα και τεχνικές εκθέσεις.....	7
2.4 Έγγραφα του ISO .....	7
2.5 Προβλήματα κατά τη δεκαετία του 1990 .....	8
2.6 Θεμελιώδεις Αρχές της Τυποποίησης στην Ελλάδα .....	9
3. Πιστοποίηση .....	12
3.1 Υπηρεσίες Πιστοποίησης.....	12
3.2 Εσωτερικοί και εξωτερικοί έλεγχοι.....	13
3.3 Αρμοδιότητες επιθεωρητή .....	18
3.4 Γενικές γνώσεις και εμπειρία επιθεωρητή.....	18
3.5 Οι 4 Φάσεις της Επιθεώρησης .....	20
3.5.1 Προετοιμασία επιθεώρησης.....	20
3.5.2 Έλεγχος απόδοσης.....	20
3.5.3 Υποβολή τεκμηρίωσης επιθεώρησης.....	20
3.5.4 Παρακολούθηση και κλείσιμο του ελέγχου.....	21
3.6 Κατηγοροποίηση Ευρημάτων Επιθεώρησης.....	21
3.6.1 Κρίσιμη Μη Συμμόρφωση .....	21
3.6.2 Απλή (ή Μη Κρίσιμη) Μη Συμμόρφωση .....	21
3.6.3 Παρατήρηση .....	21
4. Διαπίστευση .....	23
4.1 Τι είναι η Διαπίστευση .....	23
5. Διαδικασία Διαπίστευσης Φορέων Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων .....	25
5.1 Νομικό Καθεστώς .....	25
5.2 Παρεχόμενες Υπηρεσίες .....	26
5.3 Διαδικασία Διαπίστευσης .....	26
5.3.1 Υποβολή Αίτησης.....	26
5.3.2 Ορισμός Ομάδας Αξιολόγησης.....	28
5.3.3 Προαξιολόγηση (προαιρετική) .....	30
5.3.4 Προετοιμασία Προγράμματος Αξιολόγησης .....	31
5.3.5 Έναρξη Αξιολόγησης .....	31
5.3.6 Αξιολόγηση Φορέα Πιστοποίησης /Ελέγχου/ Επαλήθευσης ή Περιβαλλοντικού Επαληθευτή .....	32

5.3.7. Εξέταση από τον Εισηγητή Διαπίστευσης.....	34
5.3.8 Χορήγηση Διαπίστευσης.....	35
5.3.9 Επιτήρηση Διαπιστευμένων Φορέων .....	35
5.3.10 Επέκταση του Επίσημου Πεδίου Εφαρμογής της Διαπίστευσης.....	38
6. Διαδικασία Διαχείρισης Νομοθετικών και Κανονιστικών Απαιτήσεων.....	40
6.1 Σκοπός.....	40
6.2 Πεδίο εφαρμογής.....	41
6.3 Ορισμοί .....	41
6.3.1 Νομικές Απαιτήσεις .....	41
6.3.2 Κανονιστικές απαιτήσεις .....	41
6.4 Αρμοδιότητες.....	41
6.5 Διαδικαστικά βήματα.....	42
6.5.1 Βιβλιοθήκη Νομοθετικών και Κανονιστικών Απαιτήσεων .....	43
6.5.2 Επακόλουθες ενέργειες.....	44
6.5.3 Εσωτερική επικοινωνία / εκπαίδευση .....	44
6.5.4 Έλεγχος της εφαρμογής της νομοθεσίας κατά της επιθεωρήσεις.....	44
6.5.5 Ενημέρωση ενδιαφερομένων μερών.....	44
7. Διαδικασία Αναγνώρισης Επιθεωρητών .....	46
7.1 Σκοπός και πεδίο εφαρμογής.....	46
7.2 Ορισμοί .....	47
7.2.1 Αξιολόγηση Συστήματος Διαχείρισης .....	47
7.2.2 Εκπαιδευόμενος Επιθεωρητής Συστήματος Διαχείρισης.....	47
7.2.3 Επιθεωρητής Συστήματος Διαχείρισης.....	47
7.2.4 Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστήματος Διαχείρισης.....	47
7.2.5 Ανώτερος Επιθεωρητής Συστήματος Διαχείρισης:.....	48
7.2.6 Τεχνικός Εμπειρογνώμονας .....	48
7.2.7 Veto Person:.....	48
7.3 Έγκριση Επιθεωρητών /Τεχνικών Εμπειρογνομώνων .....	48
7.4 Σχετιζόμενα έγγραφα.....	51
7.5 Ιστορικό.....	52
8. Διαδικασία Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων .....	53
8.1 Σκοπός.....	53
8.2 Πεδίο εφαρμογής.....	54
8.3 Ορισμοί .....	54
8.3.1 Επιθεώρηση Προαξιολόγησης.....	54
8.3.2 Επιθεώρηση Πιστοποίησης.....	54
8.3.3. Επαναληπτική επιθεώρηση .....	55



8.3.4 Επιθεώρηση Επιτήρησης .....	55
8.3.5 Επιθεώρηση επαναπιστοποίησης .....	55
8.3.6 Επιθεώρηση επέκτασης.....	55
8.3.7 Επιθεώρηση με σύντομη προειδοποίηση.....	55
8.3.8 Μη Συμμόρφωση .....	56
8.3.9 Παρατήρηση .....	56
8.3.10 ΕΑ.....	56
8.4 Αρμοδιότητες .....	56
8.4.1 Διευθυντής Πιστοποίησης .....	56
8.4.2. Προσωπικό Τμήματος Πιστοποίησης .....	56
8.4.3 Επιθεωρητές.....	57
8.4.4 Υπεύθυνοι Τεχνικής Ανασκόπησης (technical reviewers).....	58
8.5 Διαδικασία Πιστοποίησης .....	58
8.6.1 Αρμοδιότητες – Δικαιοδοσίες.....	59
8.7 Προετοιμασία για την Πιστοποίηση.....	59
8.7.1 Αρμοδιότητες – Δικαιοδοσίες.....	60
8.8 Επιθεώρηση προ-αξιολόγησης (προαιρετική).....	60
8.9 Προγραμματισμός επιθεώρησης .....	61
8.10 Διεξαγωγή επιθεώρησης .....	61
8.11 Επιθεωρήσεις Επιτήρησης και Επαναπιστοποίησης .....	62
8.12 Επιθεώρησης Επέκτασης.....	63
8.13 Άλλες επιθεωρήσεις.....	64
8.14 Μη Συμμορφώσεις .....	64
8.15 Τεκμηρίωση Επιθεώρησης .....	64
8.16 Απόφαση Πιστοποίησης.....	65
8.17 Μεταφορά Πιστοποίησης .....	66
8.18 Παύση – Ανάκληση Πιστοποιητικού .....	66
8.19 Εγγραφή των Πιστοποιητικών.....	67
8.20 Έκδοση πιστοποιητικών Συστημάτων Διαχείρισης μονοετούς διάρκειας.....	67
8.21 Πιστοποίηση οργανισμού με πολλαπλές εγκαταστάσεις (ισχύει για τα πρότυπα υπό τη διαπίστευση του ISO 17021) .....	67
8.22 Ιστορικό.....	68
9. Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων .....	70
9.1 Προοίμιο.....	70
9.2 Ορισμοί .....	71
9.2.1 Επιθεώρηση.....	71
9.2.2 Έλεγχος.....	71

9.2.3. Διαδικασία Επιθεώρησης.....	71
9.2.4 Επιθεώρηση Πιστοποίησης.....	71
9.2.5 Επιθεώρηση Επιτήρησης.....	71
9.2.6 Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης.....	72
9.2.7 Μη Συμμόρφωση .....	72
9.2.8 Ανεξάρτητος Οργανισμός.....	72
9.2.9 Πελάτης.....	72
9.3 Υποχρεώσεις του Πελάτη .....	72
9.4 Διαδικασία Πιστοποίησης -Κύκλος πιστοποίησης.....	74
9.4.1 Προκαταρκτικά Βήματα .....	74
9.4.2 Προετοιμασία Επιθεώρησης.....	74
9.4.3 Διαδικασία Πιστοποίησης.....	74
9.4.4 Διάρκεια Επιθεώρησης.....	75
9.4.5 Κύκλος Πιστοποίησης.....	75
9.4.6 Παύση, ανάκληση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης σύμφωνα με το πρότυπο διαπίστευσης ISO 17021 .....	76
9.4.7.Καταγγελία-Λήξη Ισχύουσας Πιστοποίησης.....	77
9.5 Συμβατικοί και Οικονομικοί Όροι .....	78
9.6 Εμπιστευτικότητα - Αμεροληψία .....	79
9.7 Παράπονα – Προσφυγές.....	79
9.8 Υποχρεώσεις - Εγγυήσεις .....	79
9.9 Εφαρμοστέο δίκαιο – Δικαιοδοσία .....	80
10. Οδηγία Υπολογισμού Απαιτούμενων Ανθρωποημερών Επιθεώρησης.....	81
10.1 Σκοπός και πεδίο εφαρμογής .....	81
10.2 Ορισμοί.....	81
10.3 Υπευθυνότητες.....	82
10.4 Διαδικαστικά Βήματα.....	83
10.5 Υπολογισμός Α/Η Επιθεώρησης Συνδυασμένων Συστημάτων Διαχείρισης.....	84
10.6 Σχετιζόμενα έγγραφα / Προδιαγραφές .....	86
11. Επίλογος.....	88
Παράρτημα Α.....	91
Απαιτήσεις Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα & Εμπλεκόμενου προσωπικού ....	91
Παράρτημα Β.....	97
Διαδικασία Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.....	97
Παράρτημα Γ .....	100
Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.....	100
Παράρτημα Δ.....	102

Αίτηση Αξιολόγησης Υποψήφιου Επιθεωρητή / Τεχνικού Εμπειρογνώμονα.....	102
Παράρτημα Ε.....	107
Φύλλο Αξιολόγησης Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα/Veto Person & Εμπλεκόμενου προσωπικού.....	107
Παράρτημα Ζ.....	110
Έντυπο απόδοσης τεχνικών πεδίων (scope) σε επιθεωρητή.....	110
Παράρτημα Η.....	112
Γνωστικές Απαιτήσεις Τεχνικών Τομέων .....	112
Βιβλιογραφία.....	113

# Κεφάλαιο 1

## Εισαγωγή

Η λειτουργία των φορέων πιστοποίησης στην Ελλάδα ξεκίνησε στην δεκαετία του ενενήντα αφενός από την ανάγκη των οργανισμών, να μπορούν να αποδείξουν τους ισχυρισμούς τους (δηλαδή ότι παράγουν ή παρέχουν με βάση κάποια ποιοτικά χαρακτηριστικά) και αφετέρου των πελατών ότι αγοράζουν προϊόντα ή υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες τους. Οι φορείς πιστοποίησης συνέβαλαν ως τρίτο ανεξάρτητο μέρος στην διασφάλιση της ανωτέρω ισορροπίας. Το επιστημονικό κενό, που καλείται να καλύψει η εν λόγω διατριβή είναι αυτό της αποτύπωσης της πολυπλοκότητας της διαδικασίας πιστοποίησης και της προστιθέμενης αξίας, που μπορεί να προσδώσει στον πιστοποιημένο πελάτη.

Η ανάδειξη και η διεθνής προβολή της ελληνικής επιχειρηματικότητας, μέσω της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών που πραγματεύεται, αποτελεί ομολογουμένως κομβικό παράγοντα για την οικονομική ευημερία του επιχειρείν στη χώρα μας, εν καιρώ μάλιστα ιδιαίτερης οικονομικής συγκυρίας. Προς αυτή την κατεύθυνση κάθε ενέργεια αλλά και κάθε εργαλείο που είναι διαθέσιμα, για όλο το εύρος των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στη χώρα μας και τα οποία τεκμηριωμένα χαρακτηρίζονται από αξιοπιστία αλλά κυρίως από προοπτική και ουσία, είναι περισσότερο από απαραίτητα.

Με γνώμονα τα ανωτέρω, η TÜV AUSTRIA HELLAS (Tuv Austria Hellas, 2018), ένας ελληνικός οργανισμός με διεθνές πρόσημο, κινείται με συνέπεια επί 21 συναπτά έτη, προς την επίτευξη του στόχου που έχει θέσει να συνδράμει καθοριστικά, μέσω της παροχής των διεθνώς αναγνωρισμένων υπηρεσιών ελέγχου, επιθεώρησης και πιστοποίησης, τις επιχειρήσεις ενός ευρέως φάσματος δραστηριοτήτων.

Και η πιστοποίηση της ποιότητας και ασφάλειας, τόσο των προϊόντων, όσο και των υπηρεσιών, δικαίως αναφέρεται ως ένα από τα πιο καθοριστικά μέσα για την βιωσιμότητα κάθε επιχειρηματικής προσπάθειας, καθώς αποτελεί είτε προαπαιτούμενο, είτε στην απλούστερη περίπτωση, παράμετρο που διευκολύνει κάθε εμπορική και επιχειρηματική συναλλαγή και συνεργασία παγκοσμίως.

Όπως μάλιστα εξηγεί προς «την εφημερίδα Πρώτο Θέμα» (Καλλιός, 2017) ο Γενικός Διευθυντής της TÜV AUSTRIA HELLAS κος Ιωάννης Καλλιός, «όταν μιλούμε για πιστοποίηση, μιλούμε για την δυνατότητα της πλέον έγκυρης και άρα τεκμηριωμένης ανάδειξης και εύκολης προβολής, της συμμόρφωσης μιας επιχείρησης βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών που είναι διεθνώς αποδεκτές ή και που μπορούν να προσδίδουν, βάσει διεθνώς αποδεκτών όρων, επιπλέον ιδιαίτερα χαρακτηριστικά στα πιστοποιημένα προϊόντα και υπηρεσίες. Κάθε άλλη προσέγγιση της πιστοποίησης, ως μια τυπική διαδικασία λήψης ενός εγγράφου, ως ένα ακόμα κομμάτι χαρτί χωρίς αξιοπιστία και ουσία, έχει απορριφθεί στην πράξη, όχι μόνο από τις διεθνείς αγορές αλλά και από την ίδια την εγχώρια ελληνική αγορά».

Η απαίτηση δε της παγκόσμιας αγοράς και η στροφή της στην ουσία της πιστοποιημένης ποιότητας, κάθε άλλο παρά τυχαία θα μπορούσε να χαρακτηριστεί, αν κάποιος προσπαθήσει να κάνει έναν πολύ σύντομο απολογισμό σε γεγονότα που έχουν λάβει χώρα ανά την υφήλιο στα πρώτα αυτά δεκαπέντε έτη του 21ου αιώνα που μόλις συμπληρώθηκαν.

Δίχως άλλο, από τις απαρχές του αιώνα, ο όρος “ανάπτυξη” αποτελεί σημείο αναφοράς σε όλο τον αναπτυγμένο, αλλά και αναπτυσσόμενο κόσμο. Οι δε, ρυθμοί ανάπτυξης της γνώσης, της τεχνολογίας, των μεταφορών, του διεθνούς εμπορίου και των συναλλαγών, περαιτέρω επιταχύνονται λόγω της σύγχρονης ψηφιακής επανάσταση αλλά και έντασης στην διάδοση και διάχυση της πληροφορίας, που επίσης χαρακτηρίζουν τις μέρες μας.

Παρόλα αυτά και ενώ εύλογα θα αναμέναμε εν πολλοίς να αξιολογούμε μόνο θετικό αντίκτυπο στην ποιότητα της καθημερινότητας, η οποία βαδίζει άλλωστε πάνω σε αυτά τα επιτεύγματα, μέσω της ανάλυση πολλών και διαφορετικών γεγονότων που συνθέτουν το πάζλ αυτών των εύηχων εξελίξεων, καταδεικνύεται ότι η ανάπτυξη από

μόνη της δεν μπορεί να εγγυηθεί την αδιάλειπτη συνέπεια και πρόνοια για την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και παρεχόμενων υπηρεσιών τα οποία καλείται να υποστηρίξει.

Αντίθετα μάλιστα, σε αρκετές περιπτώσεις η ανάπτυξη αυτή έχει συνδεθεί με συμβάντα και περιστατικά που ναι μεν όλοι θα θέλαμε να ξεγράψουμε από τη μνήμη μας, λόγω της αρνητικής κατάληξης αναφορικά με τις συνέπειές τους, αλλά που σε κάθε περίπτωση πρωτίστως πρέπει να αναλύσουμε εις βάθος και να διδαχθούμε από αυτά, για την αποφυγή αντιμετώπισης παρόμοιων στο μέλλον και ακόμα περισσότερο για την αποτελεσματική και αρμονική «ενσωμάτωση» του όρου ποιότητα σε αυτόν της ανάπτυξης προϊόντων και υπηρεσιών.

Όπως δηλώνει ο Γενικός Διευθυντής της TÜV AUSTRIA HELLAS, «γεγονότα ποικίλων μεγεθών ως προς την εμβέλειά τους, έρχονται ταχύτατα πλέον σε γνώση όλων μας και πολύ περισσότερο, επηρεάζουν όλους μας, σε όποιο σημείο του κόσμου και αν βρισκόμαστε. Κάποια από αυτά, τα οποία έχουν συμβεί μόλις τα προηγούμενα δέκα, δεκαπέντε χρόνια, αν και φαινομενικά εστιάζονται σε πολύ συγκεκριμένους τομείς επιχειρηματικής δράσης και σε περιοχές απομακρυσμένες από το πεδίο της καθημερινής μας ενασχόλησης και διαβίωσης, λόγω του αντίκτυπου των συνεπειών τους αφορούν πολύ περισσότερους, αφενός κύκλους δράσης, αφετέρου πληθυσμούς της υδρογείου καθώς όλα έχουν, γενικώς, ως τελικό αποδέκτη τον άνθρωπο και το περιβάλλον του».

Θυμόμαστε άλλωστε ότι, μόλις μέσα σε αυτή τη σύντομη περίοδο του τρέχοντος αιώνα, έχουν καταγραφεί από διατροφικά σκάνδαλα όπως η 'σπογγώδης εγκεφαλοπάθεια', ή η νοθεία προϊόντων με κρέας αλόγων ακατάλληλου προς βρώση, μέχρι και βιομηχανικά ατυχήματα, όπως η μεγαλύτερη στα παγκόσμια χρονικά υπεράκτια πετρελαιοκηλίδα στον Κόλπο του Μεξικού των ΗΠΑ από έκρηξη σε εξέδρα άντλησης πετρελαίου του Deepwater Horizon . Και όλα συνδέονται - και τα επόμενα χρόνια ενδεχομένως διαπιστωθεί το ακριβές μέγεθος των συνεπειών τους - με το οικοσύστημα και στην ανθρώπινη υγεία εν γένει.

Και αν τίθεται κάποιο ερώτημα για το πώς η εμφάνιση και τα αποτελέσματα των συνεπειών παρόμοιων γεγονότων, του ίδιου ή και μικρότερου μεγέθους, συνδέονται με την ανεπαρκή ή ελλιπή πιστοποίηση της ποιότητας των επιχειρηματικών

δραστηριοτήτων, όπως λέει ο κος Καλλιός, «βασική πρόνοια που απορρέει για όλες τις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν πιστοποιημένα διεθνή συστήματα διαχείρισης ποιότητας, ασφάλειας, προστασίας του περιβάλλοντος κ.κ., αποτελεί τόσο ο συνεχής έλεγχος και η αξιολόγηση του βαθμού επάρκειάς της ύπαρξη προληπτικών μέτρων αποφυγής κρίσιμων συμβάντων ή τουλάχιστον αποτελεσματικής και άμεσης αντιμετώπισής τους όταν αυτά συμβούν, όσο και η ανάγκη για συνεχή βελτίωση των ενεργειών και δραστηριοτήτων που κάθε επιχείρηση εκτελεί, ως αναπόσπαστο μέρος της πολιτικής και της στρατηγικής λειτουργίας που έχει υιοθετήσει».

Η TÜV AUSTRIA HELLAS, έχοντας ως επίκεντρο των υπηρεσιών της, την κοινωνική ευθύνη απέναντι στο ευρύ κοινό και την προστιθέμενη αξία των υπηρεσιών της για το επιχειρηματικό γίνεσθαι, παρέχει μεταξύ άλλων, διαπιστευμένες υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης βάσει διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων όπως αυτά για τα τρόφιμα (πχ. ISO 22000, FSSC 22000, BRC, IFS, Βιολογικά Προϊόντα, GlobalG.A.P. κλπ), για την ποιότητα ( ISO 9001), για το περιβάλλον (ISO 14001, EMAS), για την αειφορική δασική διαχείριση (FSC), για την ασφάλεια και υγιεινή στην εργασία (OHSAS 18001), αλλά και για ένα πολύ μεγάλο ακόμα φάσμα προτύπων για την πληροφορική, τα ιατροτεχνολογικά προϊόντα, για τα προϊόντα δομικών κατασκευών κλπ.

**Στόχο της εν λόγω διατριβής αποτελεί,** συνεπώς, η ανάδειξη της χρησιμότητας της πιστοποιημένης υπηρεσίας και ο ρόλος της στο παγκόσμιο επιχειρηματικό γίνεσθαι. Ευελπιστώντας ότι η παρουσίαση μίας πραγματικής μελέτης περίπτωσης της λειτουργίας ενός φορέα πιστοποίησης, μπορεί να συνεισφέρει στην επιστημονική κοινότητα ως έναυσμα για την παροχή ακόμη πιο ποιοτικών παρεχόμενων υπηρεσιών και στην αναβάθμιση της αξίας των πιστοποιητικών συστημάτων διαχείρισης.

Τα κεφάλαια της διατριβής που ακολουθούν έχουν διαχωριστεί σε δύο κύρια μέρη. Το πρώτο μέρος αφορά στην θεωρητική προσέγγιση της έννοιας της ‘πιστοποίησης’ και ειδικότερα στο κεφάλαιο 2 ...γίνεται αναφορά στην διαδικασία ανάπτυξης των προτύπων (τυποποίηση), στο κεφάλαιο 3 ... στην πιστοποίηση και στα είδη των ελέγχων και τέλος στο κεφάλαιο 4 στην έννοια της ‘διαπίστευσης’. Στο δεύτερο μέρος ακολουθεί αποτύπωση της μελέτης περίπτωσης της TÜV AUSTRIA HELLAS. Ειδικότερα στο κεφάλαιο 5 αναλύεται η διαδικασία διαπίστευσης από το Εθνικό Σύστημα

Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), στο κεφάλαιο 6 η διαδικασία διαχείρισης νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων, στο κεφάλαιο 7 η διαδικασία αναγνώρισης επιθεωρητών, στο κεφάλαιο 8 η διαδικασία πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης και προϊόντων, στο κεφάλαιο 9 ο κανονισμός πιστοποίησης και τέλος στο κεφάλαιο 10 περιγράφεται η οδηγία υπολογισμού απαιτούμενων ανθρωποημερών επιθεώρησης.



# Κεφάλαιο 2

## Τυποποίηση και πρότυπα

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO: International Organization for Standardization) (Wikipedia, 2018) είναι μια διεθνής οργάνωση δημιουργίας και έκδοσης προτύπων, που αποτελείται από αντιπροσώπους των εθνικών οργανισμών τυποποίησης. Ο οργανισμός ιδρύθηκε στις 23 Φεβρουαρίου του 1947 και παράγει τα παγκόσμια βιομηχανικά και εμπορικά πρότυπα, τα επονομαζόμενα πρότυπα ISO (Turner, 2008). Γενικός γραμματέας από τον Ιούλιο του 2017 είναι ο Χιλιανός Σέρχιο Μουχίκα και πρόεδρος από την 1η Ιανουαρίου 2018 ο Καναδός Τζον Γουόλτερ (International Organization for Standardization, 2018)

Ενώ ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης ορίζεται από τον ίδιο ως μη κυβερνητική οργάνωση, η ικανότητα του να θέτει πρότυπα τα οποία αργότερα οι κυβερνήσεις αποφασίζουν πως πρέπει να τηρούνται δια νόμων ή συνθηκών, τον καθιστά πιο ισχυρό από άλλες μη κυβερνητικές οργανώσεις και στην πράξη λειτουργεί σαν μια κοινοπραξία με ισχυρούς συνδέσμους με κυβερνήσεις. Μεταξύ αυτών που συμμετέχουν στον ISO, συγκαταλέγονται μεγάλες εταιρίες και τουλάχιστον ένα σωματείο προτυποποίησης από κάθε κράτος μέλος (Nawrocki, 2005)

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης συνεργάζεται στενά με την Διεθνή Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή (IEC), η οποία είναι υπεύθυνη για την προτυποποίηση των ηλεκτρικών συσκευών.

Οι τρεις επίσημες γλώσσες του ISO είναι τα αγγλικά, γαλλικά, και τα ρωσικά.

### 2.1 Μέλη

Μέλος του ISO μπορεί να γίνει το Εθνικό Ίδρυμα Προτυποποίησης κάθε χώρας. Τα υπάρχοντα μέλη ανέρχονται σε 163, η συμμετοχή των οποίων διαφοροποιείται σύμφωνα με την οικονομική κατάσταση κάθε ιδρύματος και διακρίνονται σε Πλήρη Μέλη (Full Members), Μη-πλήρη μέλη (Correspondent members) και Συνδρομητές (Subscriber members), εκ των οποίων μόνο η πρώτη κατηγορία έχει δικαίωμα ψήφου. Ανά πενταετία τα μέλη διαμορφώνουν το στρατηγικό πλάνο το οποίο πρέπει να ακολουθήσει ο οργανισμός. Πολλά από τα ιδρύματα - μέλη του οργανισμού ανήκουν αποκλειστικά στον ιδιωτικό τομέα, άλλα ανήκουν στον δημόσιο τομέα αλλά καθοδηγούνται από την κυβέρνηση και κάποια άλλα εντάσσονται στο κυβερνητικό πλαίσιο της χώρας τους. Μεμονωμένα άτομα και επιχειρήσεις μπορούν να συμβάλλουν με ποικίλους τρόπους στον ISO χωρίς να θεωρούνται μέλη.

## **2.2 Εκδόσεις**

Ο ISO παράλληλα με την παραγωγή προτύπων επεκτείνει τη δράση του και εκδίδει εγχειρίδια, περιοδικά και υλικό ποικίλης ύλης και αναπτύσσει βάσεις δεδομένων. Μια από τις βασικές εκδόσεις του ISO αποτελεί το περιοδικό με τίτλο «ISO Focus+», που δημοσιεύεται κάθε μήνα και κάθε τεύχος πραγματεύεται και ένα διαφορετικό θέμα, το οποία συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με τα Διεθνή Πρότυπα.

## **2.3 Πρότυπα και τεχνικές εκθέσεις**

Τα πρότυπα του ISO είναι αριθμημένα και ακολουθούν ένα πρότυπο που περιλαμβάνει «ISO/[IEC] [IS] νnnn[:XXXX]: Τίτλος», όπου το νnnν είναι ο αριθμός του προτύπου, «XXXX» είναι η χρονολογία έκδοσης και ο «Τίτλος» περιγράφει το αντικείμενο. Το IEC συμπεριλαμβάνεται μόνο αν το πρότυπο προκύπτει από εργασία του JTC1. Η ημερομηνία και το IS δεν συμπεριλαμβάνονται σε ημιτελή πρότυπα ή πρότυπα που δεν έχουν εκδοθεί ακόμη και μπορεί (υπό ορισμένες προϋποθέσεις) να μείνουν εκτός του τίτλου της έκδοσης του προτύπου.

## **2.4 Έγγραφα του ISO**

Τα έγγραφα που παράγονται από τον ISO έχουν πνευματικά δικαιώματα και ο οργανισμός μηνύει σε περίπτωση αναπαραγωγής αντιγράφων. Εντούτοις, ο ISO δε μηνύει για τα αντίτυπα (draft) εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή. Αν και είναι χρήσιμο, πρέπει η χρήση των συγκεκριμένων αντιτύπων να γίνεται με προσοχή, αφού υπάρχει πιθανότητα να γίνουν ουσιαστικές αλλαγές πριν την οριστικοποίηση ενός προτύπου. Η αγορά των προτύπων μπορεί να πραγματοποιηθεί από τον ίδιο τον οργανισμό ISO ή από τον οργανισμό τυποποίησης της χώρας εφόσον το έχει υιοθετήσει.

Μερικά πρότυπα ISO είναι ελεύθερα διαθέσιμα.

Για παραδείγματα: Freely Available Standards και Free Standards<sup>2</sup> (ISO Copyright for the freely available standards, 2018)

## **2.5 Προβλήματα κατά τη δεκαετία του 1990**

Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1990, ο ISO απέκτησε φήμη του αργού, γραφειοκρατικού και συμφορημένου οργανισμού που δεν επηρεάζεται από ανατροφοδοτήσεις πληροφοριών από τους κατασκευαστές και τους πελάτες τους. Ένα προβληματικό πρόγραμμα ήταν το πολύ μεγάλο σε μέγεθος: Open Systems Interconnect (Διασύνδεση Ανοιχτών Συστημάτων), το οποίο αποσκοπούσε στην ανάπτυξη ενός υπολογιστικού προτύπου δικτύωσης, αλλά τελικά το 1996 σταμάτησε ύστερα από προβλήματα που εμφανίστηκαν, που σχετιζόνταν με τη διαλειτουργικότητα και με αντιπαραθέσεις μεταξύ των κατασκευαστών. Η προσοχή αργότερα στράφηκε στην εθελοντικής βάσης, ανοιχτών διεργασιών (open process) και μη κερδοσκοπική Internet Engineering Task Force (IETF), η οποία αναπτύσσει τα πρότυπα που είναι αναγκαία στη λειτουργία του Internet. Όταν η IETF αποδείχθηκε ότι ήταν πολύ αργή, οι κατασκευαστές ξεκίνησαν να χρηματοδοτούν περισσότερο συγκεντρωμένες, συχνευέλικτες κοινοπραξίες όπως του W3C, ο οποίος είναι ανοιχτός, μη κερδοσκοπικός οργανισμός που διευθύνεται από τον Tim Berners-Lee, στον οποίο αποδίδεται η επινόηση του World Wide Web. Από τότε ο ISO έχει αναλάβει μετρίου μεγέθους αναμορφώσεις για να μειώσει το χρόνο που απαιτείται για να διαδοθούν νέα πρότυπα.

Τα Διεθνή Πρότυπα του ISO δεν είναι σε καμία περίπτωση δεσμευτικά ως προς τις κυβερνήσεις ή τις βιομηχανίες μόνο με τον τίτλο των Διεθνών Προτύπων. Αυτό γίνεται

για να επιτρέψει την ύπαρξη καταστάσεων, όπου συγκεκριμένοι τύποι προτύπων συγκρούονται με κοινωνικές, πολιτισμικές και νομοθετικές απαιτήσεις. Τα ανεξάρτητα κράτη και τα ειδικά όργανα για τα πρότυπα τους, παραμένουν οι τελικοί κριτές.

## 2.6 Θεμελιώδεις Αρχές της Τυποποίησης στην Ελλάδα

Ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης για την Ελλάδα είναι ο ΕΛΟΤ (ΕΛΟΤ, 2018).

Η Τυποποίηση στην Ελλάδα στηρίζεται στις εξής θεμελιώδεις αρχές :

- **1η Ικανοποίηση αναγκών**
  - Τα αμιγώς ελληνικά πρότυπα και οι ελληνικές προδιαγραφές πρέπει να ικανοποιούν ανάγκες της παραγωγής, της κατανάλωσης προϊόντων και υπηρεσιών, της επιστήμης και της τεχνολογίας, καθώς και άλλων τομέων της εθνικής οικονομίας και της κοινωνίας.
- **2η Συναίνεση**
  - Τα ελληνικά πρότυπα πρέπει να απεικονίζουν την ευρύτερη δυνατή συμφωνία απόψεων και τη συναίνεση όλων των ενδιαφερομένων για το αντίστοιχο θέμα, σε εθνικό επίπεδο.
- **3η Αντικειμενικότητα**
  - Τα ελληνικά πρότυπα και οι ελληνικές προδιαγραφές πρέπει να εκπονούνται επ' ωφελεία ολόκληρης της ελληνικής κοινωνίας. Οι διατάξεις που περιλαμβάνονται σε αυτά δεν παρέχουν συγκριτικό πλεονέκτημα σε προϊόν ή υπηρεσία οιασδήποτε προμηθευτή.
- **4η Σύγχρονη τεχνολογία**
  - Τα ελληνικά πρότυπα και οι ελληνικές προδιαγραφές πρέπει να λαμβάνουν υπόψη την εκάστοτε επιστημονική και τεχνολογική εξέλιξη, εφαρμόζονται, συμπληρώνονται, εκσυγχρονίζονται και αναθεωρούνται εναρμονιζόμενα με τις συνθήκες που διαμορφώνονται κάθε φορά στην ελληνική πραγματικότητα.
- **5η Ελληνική Γλώσσα**
  - Τα αμιγώς ελληνικά πρότυπα και οι ελληνικές προδιαγραφές πρέπει να συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα κατά τρόπο σαφή και ομοιογενή από άποψη ορολογίας, συμβόλων και εκφράσεων.
- **6η Εθελοντικός χαρακτήρας**

- Η εκπόνηση ελληνικών προτύπων πρέπει να στηρίζεται στη θέληση όλων των ενδιαφερομένων μερών να επιτευχθεί εθελοντικά συμφωνία μεταξύ τους, για έναν ή περισσότερους δηλωμένους σκοπούς. Η δέσμευση αυτή επεκτείνεται, στη συνέχεια, και στην εφαρμογή των προτύπων. Η εκπόνηση ενός προτύπου έχει μικρή αξία εφόσον αυτό δεν εφαρμόζεται.

Η τυποποίηση είναι μια από τις κύριες δραστηριότητες του ΕΛΟΤ. Αυτή υλοποιείται μέσα από την εκπόνηση, έκδοση και προώθηση της εφαρμογής και χρήσης Ελληνικών προτύπων και τυποποιητικών εγγράφων.

Σύμφωνα με τον ιδρυτικό του νόμο (Ν.372/1976), ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης είναι ο μοναδικός οργανισμός, σε εθνικό επίπεδο, έγκρισης, έκδοσης και διάθεσης των Ελληνικών Προτύπων. Αντίστοιχοι Οργανισμοί υπάρχουν σε όλα σχεδόν τα κράτη του κόσμου.

Τα πρότυπα και τυποποιητικά έγγραφα του ΕΛΟΤ μπορεί να προέρχονται από την:

- Υιοθέτηση, ως Ελληνικών, ευρωπαϊκών προτύπων, τα οποία εκπονούνται από εκπροσώπους-εμπειρογνώμονες των Εθνικών Οργανισμών Τυποποίησης των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω διαδικασιών που εποπτεύουν οι ευρωπαϊκοί Οργανισμοί Τυποποίησης: η European Committee for Standardization-CEN, η European Committee for Electrotechnical Standardization-CENELEC και το European Telecommunications Standards Institute-ETSI. Σημειώνεται ότι τα ευρωπαϊκά πρότυπα υιοθετούνται καταρχήν στη γλώσσα που παρήχθησαν (Αγγλική, Γαλλική, Γερμανική) και όταν υπάρχουν διαθέσιμοι πόροι γίνεται ακριβής μετάφραση του περιεχομένου του προτύπου, στην Ελληνική.
- Υιοθέτηση ως έχουν ή με τροποποιήσεις, προτύπων, τα οποία εκπονούνται από τους διεθνείς Οργανισμούς Τυποποίησης International Organization for Standardization-ISO, International Electrotechnical Commission-IEC, όργανα στα οποία συμμετέχει και ο ΕΛΟΤ.
- Εκπόνηση αμιγώς εθνικών προτύπων και τυποποιητικών εγγράφων, για την κάλυψη άμεσων αναγκών της εθνικής μας Οικονομίας και εφόσον δεν υφίστανται αντίστοιχα ευρωπαϊκά ή διεθνή πρότυπα.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η εφαρμογή των προτύπων είναι προαιρετική, εκτός εάν νομοθετικές ή κανονιστικές, εθνικές ή ευρωπαϊκές διατάξεις την καθιστούν υποχρεωτική (Κωττάκης, 2014).

# Κεφάλαιο 3

## Πιστοποίηση

### 3.1 Υπηρεσίες Πιστοποίησης

Η παροχή από ανεξάρτητο φορέα γραπτής διασφάλισης (πιστοποιητικού) ότι το συγκεκριμένο προϊόν, υπηρεσία ή σύστημα πληροί συγκεκριμένες απαιτήσεις.

Τι είναι επιθεώρηση;

Επιθεώρηση είναι η δραστηριότητα επιτόπιας επαλήθευσης, όπως η επιθεώρηση ή η εξέταση, μιας διαδικασίας ή ενός συστήματος ποιότητας, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις. Ο έλεγχος μπορεί να εφαρμοστεί σε ολόκληρο τον οργανισμό ή μπορεί να είναι συγκεκριμένος σε μια λειτουργία, μια διαδικασία ή ένα βήμα παραγωγής (ISO, 2011)

Όπως ορίζεται στο ISO 19011: 2011-Κατευθυντήριες γραμμές για επιθεώρηση συστημάτων διαχείρισης, ο έλεγχος είναι μια "συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διαδικασία για την απόκτηση τεκμηρίων (καταγραφές, δηλώσεις πραγματικών ή άλλων πληροφοριών που είναι σχετικές και επαληθεύσιμες) και η αντικειμενική αξιολόγηση του βαθμού στον οποίο πληρούνται τα κριτήρια ελέγχου (σύνολο πολιτικών, διαδικασιών ή απαιτήσεων).

Υπάρχουν τρεις διαφορετικοί τύποι επιθεώρησης:

#### Επιθεώρηση Προϊόντος

- Εκείνος ο τύπος της επιθεώρησης που διασφαλίζει συμμόρφωση με καθορισμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές προϊόντος.

#### Επιθεώρηση Συστήματος

- Εκείνος ο τύπος της επιθεώρησης όπου αξιολογείται η συμμόρφωση ενός συστήματος με βάση προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις

#### Επιθεώρηση Διαδικασίας

- Εκείνος ο τύπος της επιθεώρησης όπου αξιολογείται η αποτελεσματικότητα μιας (ή περισσότερων) διαδικασίας ως αυτόνομης μονάδας χωρίς να είναι απαραίτητη η ύπαρξη συστήματος

Όλες οι επιθεωρήσεις με βάση το σκοπό που εξυπηρετούν διαχωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

#### Εσωτερικές Επιθεωρήσεις

- Εκείνη η κατηγορία των επιθεωρήσεων κατά την οποία ένας οργανισμός χρειάζεται να εξασφαλίσει ότι το σύστημα που εφαρμόζει είναι αποτελεσματικό και εφαρμόζεται (Στόχος η βελτίωση του εφαρμοζόμενου συστήματος)

#### Εξωτερικές Επιθεωρήσεις

- Εκείνη η κατηγορία των επιθεωρήσεων κατά την οποία εξετάζεται ένα σύστημα προκειμένου να καθοριστεί ο βαθμός που αυτό συμμορφώνεται με κάποιες προκαθορισμένες απαιτήσεις (πρότυπα ποιότητας, προδιαγραφές συμβάσεων)

Ένας έλεγχος συστήματος διαχείρισης αξιολογεί ένα υπάρχον σύστημα διαχείρισης και καθορίζει τη συμμόρφωσή του με τις πολιτικές της εταιρείας, τις δεσμεύσεις των συμβάσεων και τις κανονιστικές απαιτήσεις.

## 3.2 Εσωτερικοί και εξωτερικοί έλεγχοι



## Έλεγχοι πρώτου, δεύτερου και τρίτου μέρους

Η επιθεώρηση πρώτου μέρους πραγματοποιείται μέσα σε έναν οργανισμό για να μετρήσει τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες του έναντι των δικών του διαδικασιών ή μεθόδων ή / και έναντι εξωτερικών προτύπων που υιοθετούνται (εκούσια) ή επιβάλλονται (υποχρεωτικά) στον οργανισμό. Μία επιθεώρηση πρώτου μέρους είναι ένας εσωτερικός έλεγχος που διεξάγεται από επιθεωρητές, που απασχολούνται από τον οργανισμό, που επιθεωρείται αλλά είναι ανεξάρτητοι από το πεδίο που ελέγχεται. (Godfrey, 1998)

Μία επιθεώρηση δεύτερου μέρους είναι ένας εξωτερικός έλεγχος που διενεργείται σε προμηθευτή από πελάτη ή από συμβεβλημένο οργανισμό για λογαριασμό πελάτη. Υπάρχει σύμβαση για τα αγαθά ή οι υπηρεσίες που παραδίδονται ή πρόκειται να παραδοθούν. Οι επιθεωρήσεις δεύτερου μέρους υπόκεινται σε κανόνες που προκύπτουν από συμβάσεις, δεδομένου ότι παρέχουν συμβατική υποχρέωση του προμηθευτή. Οι έλεγχοι δεύτερου μέρους είναι πιο επίσημοι από τις επιθεωρήσεις πρώτου μέρους, διότι τα αποτελέσματα του ελέγχου θα μπορούσαν να επηρεάσουν τις αποφάσεις αγορών του πελάτη.

Οι εξωτερικές επιθεωρήσεις 2ου μέρους ανάλογα με το στόχο που εξυπηρετούν μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε 9 βασικές υπό-κατηγορίες:

- Για τη σύγκριση 2 ή περισσότερων ανταγωνιστών προμηθευτών για συγκεκριμένη σύμβαση προμήθειας
- Για αναγνώριση και καθορισμό ειδικών απαιτήσεων ποιότητας για μια συγκεκριμένη σύμβαση
- Για καθορισμό από τον αγοραστή των αποδεκτών επιπέδων ποιότητας (που θα πρέπει να πληρούν οι προμηθευτές) κατά την διάρκεια της
- Για να βοηθήσουν ήδη συνεργαζόμενους προμηθευτές να βελτιώσουν τα συστήματα ποιότητας τους

- Για να επαληθεύσουν στην πράξη την εφαρμογή συστήματος ποιότητας του προμηθευτή κατά την εκτέλεση δεδομένης σύμβασης
- Για να επιβεβαιώσουν ή να τροποποιήσουν το επίπεδο του συστήματος ποιότητας προμηθευτή έτσι ώστε αυτό να είναι σε θέση να παρέχει αποδεκτά επίπεδα διασφάλισης / διαχείρισης ποιότητας σε συγκεκριμένα πεδία εφαρμογής
- Για να υπάρχει κατάλληλη παροχή αποδείξεων για αποτελεσματική διασφάλιση / διαχείριση ποιότητας μετά το πέρας εκτέλεσης μιας σύμβασης
- Για να επιθεωρούν προμηθευτές μέσα στα στενά πλαίσια εκτέλεσης συγκεκριμένων έργων
- Για να ληφθούν όλα τα τελευταία στοιχεία σχετικά με την ικανότητα των συνεργαζόμενων προμηθευτών να διαχειρίζονται ικανοποιητικά την ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών τους

Μία επιθεώρηση τρίτου μέρους εκτελείται από έναν ανεξάρτητο ελεγκτικό οργανισμό και στη σχέση πελάτη-προμηθευτή δεν εμπεριέχεται οποιαδήποτε σύγκρουση συμφερόντων. Η ανεξαρτησία του ελεγκτικού οργανισμού αποτελεί βασικό στοιχείο του ελέγχου τρίτου μέρους. Οι επιθεωρήσεις τρίτου μέρους μπορούν να οδηγήσουν σε πιστοποίηση, αναγνώριση, ανάθεση, έγκριση άδειας, παραπομπή, πρόστιμο ή ποινή που έχει εκδοθεί από τον ανεξάρτητο οργανισμό ή από ένα ενδιαφερόμενο μέρος (TUV Austria Academy, 2018)

Η ζήτηση για διενέργεια εξωτερικών επιθεωρήσεων 3ου μέρους (και πιστοποίηση) έχει αυξηθεί σημαντικά κατά τα τελευταία χρόνια (Γούλα, 2011):

- Ένας οργανισμός ζητά τη διενέργεια μιας τέτοιας επιθεώρησης προκειμένου να αξιολογηθεί από έναν τρίτο ανεξάρτητο φορέα σχετικά με τη συμμόρφωση ή μη του συστήματος ποιότητας που εφαρμόζει με προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις (Γιαννάκου Αμαλία, Γκορόγια, Σοφία, 2006)
- Το πιστοποιητικό συμμόρφωσης που εκδίδεται μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως απόδειξη (από πλευράς του πιστοποιημένου οργανισμού) προς τρίτους ότι ο οργανισμός εφαρμόζει σύστημα ποιότητας που πληροί τις απαιτήσεις κάποιας

προδιαγραφής (π.χ. ISO 9001:2015) (Gabriele Jahn, Matthias Schramm, Achim Spiller, 2005) Ο φορέας που αναλαμβάνει τη διενέργεια μιας τέτοιας επιθεώρησης πρέπει να κρατά αυστηρά ουδέτερη στάση

Οι πελάτες μπορούν να παροτρύνουν ή να απαιτούν από τους προμηθευτές τους να συμμορφώνονται με τα πρότυπα ISO 9001, ISO 14001 (Deera & Christmann, 21) ή τα πρότυπα για την ασφάλεια. Μία επιθεώρηση τρίτου μέρους συνεπάγεται κατά κανόνα την έκδοση πιστοποιητικού στο οποίο αναφέρεται ότι το σύστημα διαχείρισης του οργανισμού ελέγχθηκε και πληροί τις απαιτήσεις ενός σχετικού προτύπου ή κανονισμού (G. Wilkinson, 1998)

Για την διενέργεια μιας επιθεώρησης μπορούν να ακολουθηθούν διάφορες στρατηγικές και τεχνικές:

Οι δύο βασικές στρατηγικές μιας επιθεώρησης είναι :

**ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ:** Επιθεώρηση κάθε απαίτησης του προτύπου σε όλη την έκταση του οργανισμού

**ΚΑΘΕΤΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ:** Επιβεβαίωση εφαρμογής κάθε σχετικής απαίτησης του προτύπου μέσα από την πορεία υλοποίησης των προκαθορισμένων διεργασιών για ένα προϊόν ή υπηρεσία

Οι επιθεωρήσεις τρίτου μέρους θα πρέπει να διενεργούνται από οργανισμούς που έχουν αξιολογηθεί και διαπιστευτεί από ένα φορέα διαπίστευσης, όπως το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).

**Αρχές επιθεώρησης:** Υπάρχουν βασικές αρχές για τη διενέργεια μιας επιθεώρησης οι οποίες συνοπτικά αναφέρονται παρακάτω:

- Ηθική διεξαγωγή επιθεώρησης (η βάση του επαγγελματισμού): εμπιστοσύνη, εχεμύθεια, σύνεση

- Δίκαιη & σωστή παρουσίαση αποτελεσμάτων επιθεώρησης (υποχρέωση από πλευράς των επιθεωρητών για σωστή και ακριβή καταγραφή του αποτελέσματος)
- Επαγγελματική φροντίδα για την πεμπουσία της εργασίας (η εφαρμογή της επιμέλειας, εργατικότητας και αμερόληπτης κρίσης στην επιθεώρηση)

Η διεξαγωγή μιας επιθεώρησης (Gyani, 19:3) προϋποθέτει την ύπαρξη συγκεκριμένων γνωρισμάτων και δεξιοτήτων από την πλευρά των επιθεωρητών

- Σαφήνεια
- Αμεροληψία
- Εργατικότητα
- Εχεμύθεια
- Προσαρμοστικότητα
- Οργανωτικότητα
- Ευγένεια
- Επαγγελματισμός
- Καλό χειρισμό γραπτού και προφορικού λόγου
- Όλες οι επιθεωρήσεις αποτελούν συστηματικούς, τεκμηριωμένους & ανεξάρτητους ελέγχους ενός συστήματος διαχείρισης

Οι επιθεωρήσεις ανεξάρτητα από τον τύπο τους ή την κατηγορία τους παρουσιάζουν ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά.

Αυτά είναι:

- Ανεξαρτησία ατόμων ή ομάδων που διενεργούν μια επιθεώρηση προς τον τομέα ή γενικότερα την οργανωτική δομή που επιθεωρούν
- Δειγματοληπτικός χαρακτήρας όλων των επιθεωρήσεων (Random Checks). Οι επιθεωρήσεις εξαιτίας του χαρακτήρα τους είναι σχεδιασμένες να αποκαλύπτουν τυπικά σφάλματα ή ελλείψεις

- Διενέργεια όλων των επιθεωρήσεων στη βάση της συλλογής αντικειμενικών αποδείξεων για την τεκμηρίωση των ευρημάτων

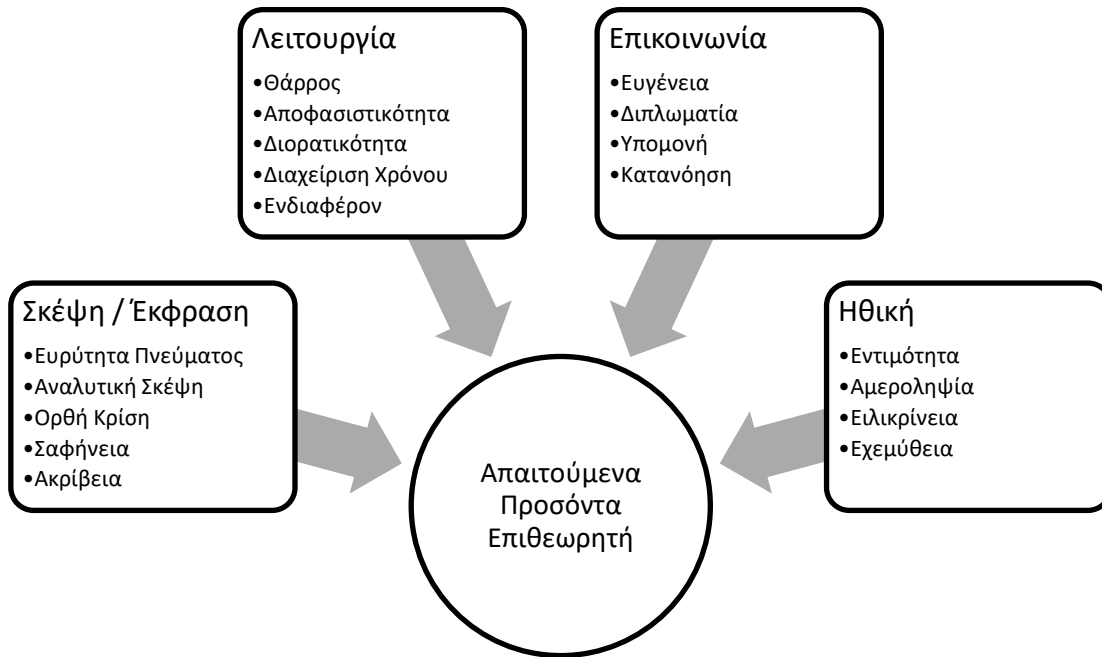
### **3.3 Αρμοδιότητες επιθεωρητή**

Οι επιθεωρητές είναι αρμόδιοι να:

- συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της επιθεώρησης.
- επικοινωνούν και να επεξηγούν τις απαιτήσεις της επιθεώρησης.
- σχεδιάζουν και να διεξάγουν αποτελεσματικά τις υποχρεώσεις τους.
- καταγράφουν τις παρατηρήσεις τους.
- επαληθεύουν την αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών, που λαμβάνονται μετά την επιθεώρηση.
- διατηρούν και να φυλάσσουν τα έγγραφα που αναφέρονται στην επιθεώρηση.
- διαθέτουν τα έγγραφα, όπως απαιτείται.
- επιβεβαιώνουν πως τα έγγραφα παραμένουν εμπιστευτικά.
- μεταχειρίζονται τις πληροφορίες με εχεμύθεια.
- συνεργάζονται και να υποστηρίζουν τον επικεφαλής επιθεωρητή.

### **3.4 Γενικές γνώσεις και εμπειρία επιθεωρητή**

- Αρχές, διαδικασίες και τεχνικές επιθεώρησης
- Συστήματα διαχείρισης και έγγραφα αναφοράς
- Οργάνωση επιχειρήσεων
- Νομοθετικές, κανονιστικές και άλλες απαιτήσεις που σχετίζονται με τη δραστηριότητα



#### Τεχνικές Επιθεώρησης:

- Ανασκόπηση τεκμηρίωσης, (π.χ. διαδικασίες, οδηγίες, σχέδια, συμβάσεις, παραγγελίες, πρότυπα, άδειες, παράπονα πελατών, επιθεωρήσεις τρίτων, αρχεία ελέγχων, αξιολόγηση προμηθευτών – υπεργολάβων, αποτελέσματα μετρήσεων κλπ).
- Συζητήσεις και συνεντεύξεις με το προσωπικό των επιθεωρούμενων μονάδων
- Επιτόπια παρατήρηση εκτελούμενων δραστηριοτήτων καθώς και του περιβάλλοντος χώρου εργασίας και συνθηκών.
- Έλεγχος αρχείων που δημιουργούνται από τη λειτουργία του συστήματος διαχείρισης στην πράξη (π.χ. αρχεία ελέγχων, αναφορές επιθεωρήσεων, μη συμμορφώσεων, διορθωτικών ενεργειών, αρχεία μετρήσεων, ανασκόπησης επιτευξιμότητας στόχων, παράπονα πελατών, αποτελέσματα ικανοποίησης πελατών, ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, web sites κ.α.)
- Έλεγχος της διαθεσιμότητας και επάρκειας των πόρων, εξοπλισμού και μέσων
- Οι συνεντεύξεις με το επιθεωρούμενο προσωπικό θα πρέπει να γίνονται στη βάση της εξήγησης της αιτίας της συνέντευξης, του σεβασμού στον

επιθεωρούμενο, στη δημιουργία ευχάριστου κλίματος, στην αποφυγή παραπλάνησης του.

## **3.5 Οι 4 Φάσεις της Επιθεώρησης**

### **3.5.1 Προετοιμασία επιθεώρησης**

Η προετοιμασία της επιθεώρησης αποτελείται από όλα όσα γίνονται πριν την επιθεώρηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως είναι ο επιθεωρητής, ο επικεφαλής επιθεωρητής, ο πελάτης και ο υπεύθυνος διαχείρισης του συστήματος, για να διασφαλιστεί ότι η επιθεώρηση θα διεξαχθεί σύμφωνα με την σύμβαση που έχει υπογραφεί μεταξύ του φορέα πιστοποίησης και του πελάτη. Το στάδιο προετοιμασίας της επιθεώρησης αρχίζει με την υπογραφή της σύμβασης από τα δύο μέρη. Η προετοιμασία ολοκληρώνεται όταν αρχίζει η ίδια η επιθεώρηση.

### **3.5.2 Έλεγχος απόδοσης**

Η φάση απόδοσης μιας επιθεώρησης συχνά ονομάζεται επιτόπια επιθεώρηση. Πρόκειται για την φάση συλλογής στοιχείων της επιθεώρησης και καλύπτει το χρονικό διάστημα από την εναρκτήρια σύσκεψη έως και την σύσκεψη ανασκόπησης. Αποτελείται από δραστηριότητες που συμπεριλαμβάνουν τη διεξαγωγή επιτόπιου ελέγχου, τις συνεντεύξεις με τους επιθεωρούμενους, τον έλεγχο των διαδικασιών, των ελέγχων του συστήματος και την επαλήθευση ότι αυτοί οι έλεγχοι λειτουργούν, την επικοινωνία μεταξύ των μελών της ομάδας και την επικοινωνία με τον επιθεωρούμενο.

### **3.5.3 Υποβολή τεκμηρίωσης επιθεώρησης**

Σκοπός της τεκμηρίωσης της επιθεώρησης είναι η κοινοποίηση των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης. Η έκθεση πρέπει να παρέχει σωστά και με σαφήνεια δεδομένα, που θα αποτυπώνουν την πραγματική εικόνα τόσο της τεκμηρίωσης όσο και της εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης, από τον επιθεωρούμενο οργανισμό. Η επιθεώρηση ολοκληρώνεται όταν η τεκμηρίωση ολοκληρωθεί από τον επικεφαλής επιθεωρητή ή μετά την ολοκλήρωση διορθωτικών ενεργειών.

### **3.5.4 Παρακολούθηση και κλείσιμο του ελέγχου**

Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 19011, παράγραφος 6.6, "Ο έλεγχος ολοκληρώνεται όταν όλες οι επιθεωρούμενες δραστηριότητες που είχαν σχεδιαστεί έχουν ολοκληρωθεί ή συμφωνηθεί με τον επιθεωρούμενο πελάτη". Η παράγραφος 6.7 του ISO 19011 συνεχίζει με την δήλωση ότι η επαλήθευση των επακόλουθων ενεργειών μπορεί να αποτελεί μέρος μίας επόμενης επιθεώρησης.

## **3.6 Κατηγοροποίηση Ευρημάτων Επιθεώρησης**

Ακολουθεί η περιγραφή των ευρημάτων της επιθεώρησης.

### **3.6.1 Κρίσιμη Μη Συμμόρφωση**

Η παντελής έλλειψη ή πλημμελής ικανοποίηση μιας απαίτησης του σχετικού προτύπου ή της σχετικής νομοθεσίας ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει η επιχείρηση ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί.

### **3.6.2 Απλή (ή Μη Κρίσιμη) Μη Συμμόρφωση**

Περιορισμένης έκτασης απόκλιση από μια απαίτηση του σχετικού προτύπου ή τη σχετική νομοθεσία ή άλλες απαιτήσεις, που έχει θέσει η επιχείρηση ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί.

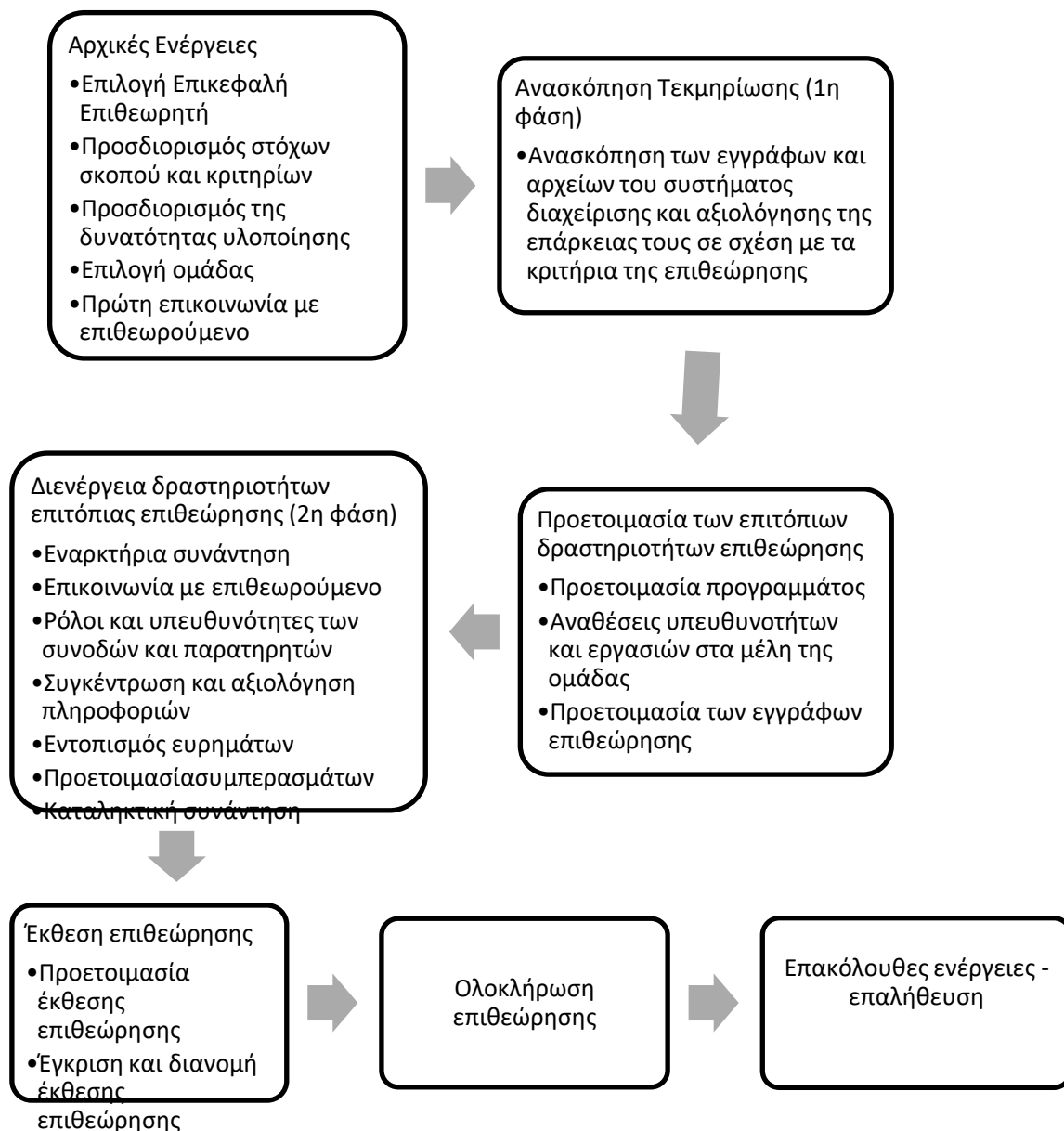
### **3.6.3 Παρατήρηση**

- μεμονωμένη παρατηρηθείσα απόκλιση στην τεκμηρίωση ή στην εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης, που ενδέχεται στο μέλλον να γίνει μη συμμόρφωση.
- στοιχείο της τεκμηρίωσης ή της εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης, που εμφανίζει τάση ή είναι πιθανή μελλοντική αιτία μη συμμόρφωσης

Οι επακόλουθες ενέργειες (π.χ. λήψη διορθωτικών ή/και προληπτικών ενεργειών) δεν αποτελούν μέρος της επιθεώρησης και λαμβάνονται από τον επιθεωρούμενο εντός ενός



συμφωνημένου χρονικού πλαισίου. Ο επιθεωρούμενος θα πρέπει να κρατά ενήμερο τον οργανισμό επιθεώρησης για τις ενέργειες που λαμβάνει και την αποτελεσματικότητα αυτών των ενεργειών. Η επαλήθευση άρσης των καταγραφέντων σε επιθεώρηση προβλημάτων μπορεί να αποτελεί μέρος μιας επαναληπτικής επιθεώρησης επαλήθευσης (verification audit)



# Κεφάλαιο 4

## Διαπίστευση

### 4.1 Τι είναι η Διαπίστευση

Η διαπίστευση είναι η διαδικασία στην οποία ελέγχεται η ικανότητα και η αξιοπιστία ενός φορέα πιστοποίησης να παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης (Τζήμας, 2006).

Οι οργανισμοί που εκδίδουν πιστοποιητικά ή πιστοποιούν τρίτους έναντι επίσημων προτύπων είναι οι ίδιοι διαπιστευμένοι, από φορείς διαπίστευσης (όπως το UKAS). (Καυκιά, 2011) Ως εκ τούτου, είναι γνωστοί ως "διαπιστευμένοι οργανισμοί πιστοποίησης". Η διαδικασία διαπίστευσης διασφαλίζει ότι οι πρακτικές πιστοποίησής τους είναι αποδεκτές, που σημαίνει ότι είναι ικανοί να ελέγχουν και να πιστοποιούν τρίτους, να συμπεριφέρονται δεοντολογικά και να εφαρμόζουν ένα κατάλληλο σύστημα διαχείρισης ποιότητας ( International Certification Accreditation Council (ICAC), 2018)

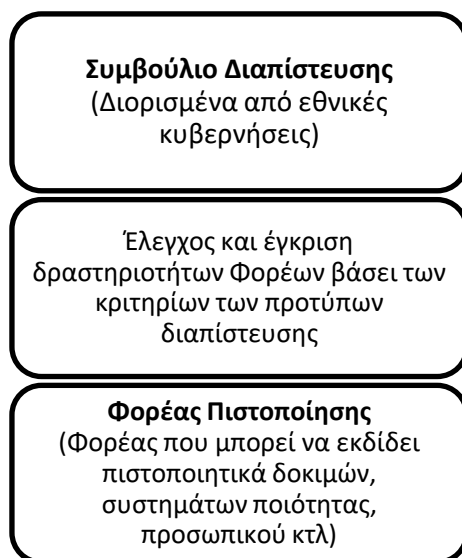
Οι ευρωπαϊκοί εθνικοί φορείς διαπίστευσης έχουν συστήσει την "Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση" - " European co-operation for Accreditation" (EA), η οποία συντονίζει και επιβλέπει τις δραστηριότητές τους. Στο πλαίσιο της EA συνάπτονται Πολυμερείς Συμφωνίες (Multilateral Agreements-MLAs) Αμοιβαίας Ισότιμης Αναγνώρισης των δραστηριοτήτων των ευρωπαϊκών φορέων διαπίστευσης. (ΕΣΥΔ, Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης, 2018)

Το Ε.ΣΥ.Δ. είναι ιδρυτικό μέλος της EA. Από τον Μάρτιο 2004 έχει ενταχθεί, ύστερα από διεξοδική αξιολόγηση, στις Συμφωνίες MLA για τα Εργαστήρια Δοκιμών, τα Εργαστήρια Διακριβώσεων, τους Φορείς Ελέγχου και από τον Μάρτιο 2005 για τους Φορείς Πιστοποίησης στο σύνολο των δραστηριοτήτων τους (πιστοποίηση προσώπων, προϊόντων, συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας, συστημάτων περιβαλλοντικής

διαχείρισης), με προφανείς ευνοϊκές επιπτώσεις στην καταξίωση των διαπιστευμένων από το Ε.ΣΥ.Δ. οργανισμών και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της εθνικής οικονομίας, γενικότερα. (ΕΣΥΔ, Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης, 2018)

Άμεση συνέπεια της ένταξης στις Συμφωνίες MLA είναι ότι οι εθνικοί φορείς διαπίστευσης όλων των ευρωπαϊκών χωρών, οφείλουν να υποστηρίζουν την αποδοχή στη χώρα τους, των εκθέσεων δοκιμών, των βεβαιώσεων και των πιστοποιητικών, που εκδίδουν οι διαπιστευμένοι από το Ε.ΣΥ.Δ. φορείς και εργαστήρια, και να τις αναγνωρίζουν ως ισότιμες προς τις εκθέσεις, τις βεβαιώσεις και τα πιστοποιητικά των εργαστηρίων και φορέων που έχουν διαπιστεύσει οι ίδιοι. Η παραπάνω αναγνώριση επεκτείνεται αυτόματα σε παγκόσμια κλίμακα, με τις διμερείς συμφωνίες που ισχύουν μεταξύ της ΕΑ και των φορέων διαπίστευσης των βιομηχανικά αναπτυγμένων χωρών (Η.Π.Α., Καναδάς, Ιαπωνία, Κίνα, Αυστραλία κλπ.) (David Fátima, Abreu Rute, 2016)

#### Σχέση Πιστοποίησης - Διαπίστευσης



Η διαπίστευση αποτελεί απόδειξη της ικανότητας και τεχνικής επάρκειας του Φορέα Πιστοποίησης (Σταματέλλος, 2006).

# Κεφάλαιο 5

## Διαδικασία Διαπίστευσης Φορέων Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων

### 5.1 Νομικό Καθεστώς

Με το Ν.4468/2017 ιδρύεται το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.), νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα με σκοπό την υλοποίηση, εφαρμογή και διαχείριση του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης

Η αυτοτελής λειτουργική μονάδα "Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης" που ιδρύθηκε με το Ν.4109/2013 αποσπάται από το Ν.Π.Ι.Δ. με την επωνυμία "Εθνικό Σύστημα Υποδομών Ποιότητας - ΕΣΥΠ" και εντάσσεται στο συνιστώμενο με το παρόν νομικό πρόσωπο "Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης"

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης ( Ε.ΣΥ.Δ.) έχει ορισθεί ως ο Εθνικός Οργανισμός Διαπίστευσης της Ελλάδας σύμφωνα και με τις απαιτήσεις του Άρθρου 4 του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 765/2008 όπου κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν και μόνο εθνικό οργανισμό διαπίστευσης

Για τη χορήγηση πιστοποιητικού διαπίστευσης, γίνεται επιτόπου αξιολόγηση του υποψήφιου φορέα από ομάδα αξιολογητών και ενδεχομένως εμπειρογνομόνων, τα μέλη της οποίας διαθέτουν σε βάθος γνώση του αντίστοιχου τεχνικού αντικειμένου, καθώς και εμπειρία στην αξιολόγηση συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας.

Οι αξιολογητές του Ε.ΣΥ.Δ. επιλέγονται και εκπαιδεύονται σύμφωνα με αυστηρά καθορισμένα κριτήρια και διαδικασίες και υπακούουν σε κανόνες σχετικά με την ανεξαρτησία, την ακεραιότητα και την εχεμύθεια που πρέπει να διαθέτουν.

## 5.2 Παρεχόμενες Υπηρεσίες

Το Ε.ΣΥ.Δ. παρέχει υπηρεσίες διαπίστευσης σε:

- Εργαστήρια Δοκιμών και Διακριβώσεων.
- Κλινικά Εργαστήρια.
- Διοργανωτές Διεργαστηριακών Συγκρίσεων.
- Φορείς Πιστοποίησης Προϊόντων.
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας.
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων.
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
- Περιβαλλοντικοί Επαληθευτές (σύμφωνα με τον κανονισμό EMAS).
- Φορείς Πιστοποίησης Προσώπων.
- Φορείς Πιστοποίησης Βιολογικών Προϊόντων.
- Φορείς Πιστοποίησης Συστημάτων Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία.
- Φορείς Ελέγχου Προϊόντων, Διεργασιών ή Εγκαταστάσεων.
- Κέντρα Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων (ΚΤΕΟ).
- Φορείς Επαλήθευσης Εκπομπών Αερίων Θερμοκηπίου.

## 5.3 Διαδικασία Διαπίστευσης

Ακολουθεί η διαδικασία που εφαρμόζει ο φορέας για προκειμένου να διαπιστεύσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες του

### 5.3.1 Υποβολή Αίτησης

Ο αιτών διαπίστευση υποβάλλει στο Ε.ΣΥ.Δ ηλεκτρονικά και σε έντυπη μορφή τα ακόλουθα έγγραφα:

- την Έντυπη Αίτηση συμπληρωμένη,
- το Εγχειρίδιο Ποιότητας,
- τις σχετικές διαδικασίες,
- τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα και
- αντίγραφο καταθετηρίου τραπεζής από το οποίο προκύπτει η καταβολή των τελών Αίτησης.

Οι τεχνικές διαδικασίες είναι δυνατόν να μην υποβάλλονται από τον αιτούντα φορέα πιστοποίησης / ελέγχου / επαλήθευσης / περιβαλλοντικό επαληθευτή / εργαστήριο / διοργανωτή ΔΣΔΙ (εφεξής φορέας), εφόσον τεκμηριωμένα μπορεί να αποδείξει ότι περιλαμβάνουν αποκλειστικές και απόρρητες πληροφορίες. Στην περίπτωση αυτή είναι υποχρεωτικό η ομάδα αξιολόγησης που θα ορισθεί να ενημερώνεται επί των διαδικασιών, με ιδιαίτερη επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του αιτούντα με επιπλέον χρέωση. Δεν εφαρμόζεται η παραπάνω διαδικασία σε τεχνικές πληροφορίες που περιγράφονται ως υποχρεωτικές στα αντίστοιχα έγγραφα αιτήσεων (π.χ. ισοζύγιο αβεβαιότητας για εργαστήρια διακριβώσεων).

Το Ε.ΣΥ.Δ. εξετάζει καταρχήν την πληρότητα της αίτησης και των υποβληθέντων δικαιολογητικών. Εάν υπάρχουν προφανείς μείζονος σημασίας παραλείψεις, η τεκμηρίωση επιστρέφεται στον αιτούντα για αναθεώρηση. Εάν εντός ενός (1) μηνός, από την ημερομηνία γνωστοποίησης των παραλείψεων, ο ενδιαφερόμενος φορέας δεν υποβάλλει εκ νέου διορθωμένα και συμπληρωμένα τα έγγραφά του, η σχετική αίτηση παύει να ισχύει και τίθεται στο αρχείο, με ταυτόχρονη ενημέρωση του αιτούντα.

Στη συνέχεια, στέλεχος της αρμόδιας διεύθυνσης, εξετάζει κατά πόσο το Ε.ΣΥ.Δ έχει τη δυνατότητα να ανταποκριθεί στην υποβληθείσα αίτηση. Η δυνατότητα αυτή υφίσταται εφόσον εξασφαλίζονται οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- απαιτούμενη, σε κάθε περίπτωση, τεχνική ικανότητα του Ε.ΣΥ.Δ.,
- συμμόρφωση του αιτούντος διαπίστευση προς τους Κανονισμούς και τα Κριτήρια Διαπίστευσης,
- συμμόρφωση προς το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο και

- η χορηγούμενη διαπίστευση δεν αποτελεί, καθοιονδήποτε τρόπο, δυσφήμιση του κύρους του Ε.ΣΥ.Δ: 1.3.1 Σε θετική απάντηση, ο Διευθυντής της αρμόδιας Διεύθυνσης ορίζει την ομάδα αξιολόγησης σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στη συνέχεια.

Σε αρνητική απάντηση, ενημερώνει σχετικά τον αιτούντα και επιστρέφεται το καταβληθέν τέλος αίτησης.

### **5.3.2 Ορισμός Ομάδας Αξιολόγησης**

Ύστερα από εισήγηση του αρμόδιου στελέχους του Ε.ΣΥ.Δ., ο Διευθυντής της αρμόδιας Διεύθυνσης ορίζει τον επικεφαλής αξιολογητή και τους αξιολογητές ή/και εμπειρογνώμονες, οι οποίοι θα διενεργήσουν την αξιολόγηση.

Για τους αιτούντες φορείς πιστοποίησης / ελέγχου / επαλήθευσης ή τους περιβαλλοντικούς επαληθευτές ο Διευθυντής της αρμόδιας Διεύθυνσης ορίζει επίσης, κατόπιν εισήγησης των αρμόδιων του Ε.ΣΥ.Δ., κατ' αρχήν, το είδος, τον αριθμό και τις αντίστοιχες επιθεωρήσεις, που θα διενεργήσουν οι αιτούντες, όταν αυτό είναι απαραίτητο και τις οποίες θα παρακολουθήσει η ομάδα αξιολόγησης, καθώς και τη σύνθεση των αντίστοιχων ομάδων αξιολόγησης. Ο ορισμός της ομάδας αξιολόγησης θα πρέπει να γίνεται εντός σαράντα πέντε (45) ημερών από την υποβολή της αποδεκτής από το Ε.ΣΥ.Δ. αίτησης. Ο χρόνος για την υποβολή συμπληρωματικών δικαιολογητικών δεν προσμετράται στο ανωτέρω διάστημα.

Η ορισθείσα ομάδα αξιολόγησης γνωστοποιείται στον αιτούντα, ο οποίος δύναται να εκφράσει τεκμηριωμένη αντίρρηση για τη σύνθεση αυτής, οπότε το Ε.ΣΥ.Δ. προτείνει εναλλακτική λύση συμπεριλαμβανομένης και της απασχόλησης Αλλοδαπού Αξιολογητή ,από αντίστοιχο φορέα Διαπίστευσης μέλους των αντίστοιχων συμφωνιών αμοιβαίας αναγνώρισης της Ευρωπαϊκής Διαπίστευσης (EA MLAs). Εφόσον δεν είναι δυνατόν να υπάρξει εναλλακτική πρόταση, το Ε.ΣΥ.Δ. ενημερώνει τον αιτούντα ότι αδυνατεί να προχωρήσει στην αιτούμενη διαπίστευση.

Με την προταθείσα ομάδα αξιολόγησης, ο ενδιαφερόμενος φορέας ενημερώνεται επιπλέον και για τα παρακάτω:

- α) εκτιμώμενη χρονική διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης,
- β) απαιτούμενος χρόνος απασχόλησης για τη διενέργεια της αξιολόγησης,
- γ) προϋπολογισθέν κόστος των τελών διαπίστευσης και υποχρέωση του φορέα να καταβάλλει το 70 % των τελών διαπίστευσης τοις μετρητοίς, το αργότερο μέχρι 3 ημέρες πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία διενέργειας της αξιολόγησης.

Εάν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών ο ενδιαφερόμενος φορέας δεν απαντήσει για την αποδοχή της ομάδας, θεωρείται ότι δεν υπάρχει αντίρρηση και η διαδικασία συνεχίζεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα.

Σε περίπτωση που η καταβολή του 70% των τελών διαπίστευσης δεν ολοκληρώνεται τοις μετρητοίς μέχρι 3 ημέρες πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία διενέργειας της αξιολόγησης, για τις αρχικές αξιολογήσεις η σχετική αίτηση παύει να ισχύει και τίθεται στο αρχείο, με ταυτόχρονη ενημέρωση του φορέα, για δε τις επιτηρήσεις και επαναξιολογήσεις, η επίσκεψη αναβάλλεται με ταυτόχρονη αναστολή της διαπίστευσης μέχρι να καταβάλλει ο φορέας το οφειλόμενο ποσό. Στις περιπτώσεις φορέων πιστοποίησης / ελέγχου / επαλήθευσης ή περιβαλλοντικών επαληθευτών, αμέσως μετά τη γνωστοποίηση της ομάδας αξιολόγησης, οι φορείς αυτοί πρέπει να προγραμματίζουν τις επιτόπιες αξιολογήσεις (εύρεση διαθέσιμων πελατών). Το τελικό πρόγραμμα αξιολόγησης θα καταρτιστεί πλήρως κατά την αξιολόγηση στα κεντρικά γραφεία.

Μετά την οριστικοποίηση της ομάδας αξιολόγησης, τα υποβληθέντα δικαιολογητικά, μαζί με τις παρατηρήσεις της Υπηρεσίας, διαβιβάζονται στον Επικεφαλής Αξιολογητή, ο οποίος μαζί με τα άλλα μέλη της ομάδας αξιολόγησης ενημερώνονται για την επικείμενη αξιολόγηση.

Ο Επικεφαλής Αξιολογητής εξετάζει τα διαβιβάσθέντα του υπό διαπίστευση φορέα και εντός δέκα (10) ημερών υποβάλλει έκθεση στην Υπηρεσία. Η Υπηρεσία στη συνέχεια γνωστοποιεί στον αιτούντα φορέα την έκθεση η οποία περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με την πληρότητα των δικαιολογητικών και αναφέρει κατά πόσον είναι δυνατόν να καταρτιστεί το πρόγραμμα για την προαξιολόγηση ή την κυρίως



αξιολόγηση ή αν ο φορέας δεν είναι ακόμη έτοιμος για προαξιολόγηση ή για κυρίως αξιολόγηση.

Εάν εντός ενός (1) μηνός από την ημερομηνία γνωστοποίησης πιθανών παραλείψεων, ο ενδιαφερόμενος φορέας δεν απαντήσει, η σχετική αίτηση παύει να ισχύει και τίθεται στο αρχείο, με ταυτόχρονη ενημέρωση του φορέα.

### **5.3.3 Προαξιολόγηση (προαιρετική)**

Η προαξιολόγηση των αιτούντων διαπίστευση είναι προαιρετική και διενεργείται πριν από την αξιολόγηση με τη συναίνεση του αιτούντος διαπίστευση. Συνιστάται η πραγματοποίηση της προαξιολόγησης για την αποφυγή τυχόν καθυστερήσεων και προβλημάτων κατά την αξιολόγηση.

Η ημερομηνία προαξιολόγησης συμφωνείται εγγράφως με τον υπό αξιολόγηση φορέα.

Η προαξιολόγηση πρέπει να ξεκινήσει εντός τριών μηνών από την υποβολή της αιτήσεως του αιτούντος.

Η προαξιολόγηση διενεργείται από τον Επικεφαλής Αξιολογητή, διαρκεί έως μια (1) ημέρα και χρεώνεται σε κάθε περίπτωση μια (1) ανθρωποημέρα Επικεφαλής Αξιολογητή. Τα αποτελέσματα της προαξιολόγησης καταγράφονται σε Έκθεση, η οποία γνωστοποιείται στον ενδιαφερόμενο και ανάλογα με το αποτέλεσμα της κρίνεται αν :

- είναι δυνατόν να καταρτιστεί το πρόγραμμα για την κυρίως αξιολόγηση, αφού προηγουμένως ο φορέας υλοποιήσει τις διορθωτικές ενέργειες που ενδεχομένως έχουν προκύψει κατά την προαξιολόγηση,
- χρειάζεται περαιτέρω προαξιολόγηση, Ο μέγιστος χρόνος για την αποκατάσταση πιθανών ελλείψεων δεν μπορεί να ξεπερνά τους τρεις (3) μήνες από την γνωστοποίησή τους. Το χρονικό αυτό όριο μπορεί να φθάσει τους πέντε (5) μήνες, εφόσον η φύση των ελλείψεων το επιβάλλει. Σε αντίθετη περίπτωση, η υπόψη αίτηση τίθεται στο αρχείο με ταυτόχρονη ενημέρωση του φορέα.

Μετά την ολοκλήρωση της προαξιολόγησης, οριστικοποιείται η σύνθεση της ομάδας αξιολόγησης.

Σε περιπτώσεις που τεκμηριωμένα συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας ( π.χ. φυσική καταστροφή), τα προβλεπόμενα χρονικά όρια μεταξύ αίτησης για διαπίστευση και προαξιολόγησης, αίτησης για διαπίστευση και αξιολόγησης (όταν δεν διενεργείται προαξιολόγηση) και προαξιολόγησης και αξιολόγησης, μπορούν να παραταθούν με απόφαση του Διευθυντή της αρμόδιας Διεύθυνσης Διαπίστευσης. Σε κάθε περίπτωση πριν την πραγματοποίηση της αξιολόγησης, ο υπό αξιολόγηση φορέας θα πρέπει να αποστέλλει στο Ε.ΣΥ.Δ. τυχόν αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί στην τεκμηρίωση του συστήματος ποιότητάς του.

Στην περίπτωση που μεταξύ της προαξιολόγησης και της κυρίως αξιολόγησης του φορέα μεσολαβήσει διάστημα μεγαλύτερο των 12 μηνών, ο φορέας ενημερώνεται για ανάγκη επανάληψης της προαξιολόγησης.

#### **5.3.4 Προετοιμασία Προγράμματος Αξιολόγησης**

Για την προετοιμασία της ομάδας αξιολόγησης, ζητείται από τον ενδιαφερόμενο φορέα να παραδώσει αντίγραφα των διαδικασιών/μεθόδων τις οποίες έχει ενδεχομένως αναπτύξει ο ίδιος. Σε περίπτωση που ο φορέας αρνηθεί να παραδώσει τις ανωτέρω διαδικασίες/μεθόδους, η ομάδα αξιολόγησης θα ενημερώνεται για αυτές σε επιτόπια επίσκεψη στα γραφεία του φορέα που διευθετείται με το Ε.ΣΥ.Δ. και χρεώνεται επιπλέον.

Ο Επικεφαλής Αξιολογητής καταρτίζει το πρόγραμμα αξιολόγησης για τις εγκαταστάσεις του αιτούντος και ενημερώνει την Υπηρεσία η οποία γνωστοποιεί εγγράφως στον ενδιαφερόμενο το πρόγραμμα αξιολόγησης.

Ο ενδιαφερόμενος οφείλει να απαντήσει εγγράφως εάν αποδέχεται το πρόγραμμα αξιολόγησης. Εάν μέχρι την καθοριζόμενη στο πρόγραμμα ημερομηνία έναρξης της αξιολόγησης, ο ενδιαφερόμενος φορέας δεν απαντήσει, θεωρείται ότι δεν υπάρχει αντίρρηση και η διαδικασία συνεχίζεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα.

#### **5.3.5 Έναρξη Αξιολόγησης**

Στις αξιολογήσεις των ενδιαφερομένων φορέων δύναται να παρίσταται παρατηρητής.

Η αξιολόγηση αρχίζει με Εναρκτήρια Συνεδρίαση, η οποία γίνεται στις εγκαταστάσεις του αιτούντος και στην οποία συμμετέχουν οι εκπρόσωποί του και η ομάδα αξιολόγησης. Σκοπός της Εναρκτήριας Συνεδρίασης είναι να γίνουν οι απαραίτητες συστάσεις, να διευκρινιστούν τυχόν δυσκολίες που ενδέχεται να προκύψουν κατά την αξιολόγηση και να επιβεβαιωθεί ο σκοπός της αξιολόγησης.

Η Ομάδα Αξιολόγησης επικοινωνεί αποκλειστικά μόνο με το προσωπικό του φορέα που εμπλέκεται στο σύστημα ποιότητας. Δύναται όμως κατά την αξιολόγηση να παρευρίσκεται ως σιωπηρός παρατηρητής ο σύμβουλος του συστήματος ποιότητας του ενδιαφερομένου.

### **5.3.6 Αξιολόγηση Φορέα Πιστοποίησης /Ελέγχου/ Επαλήθευσης ή Περιβαλλοντικού Επαληθευτή**

Μετά την Εναρκτήρια Συνεδρίαση αρχίζει η επιθεώρηση στα Κεντρικά Γραφεία του αιτούντος. Κατά την επιθεώρηση οι αξιολογητές/εμπειρογνώμονες εξετάζουν το σύστημα ποιότητας, αναζητούν αντικειμενικές αποδείξεις για την υλοποίηση των πολιτικών και διαδικασιών αυτού και καταγράφουν τις παρατηρήσεις τους σε ειδικά έντυπα. Κάθε εύρημα πρέπει να συνυπογράφεται από τον εκπρόσωπο του φορέα.

Η αξιολόγηση φορέων πιστοποίησης / ελέγχου / επαλήθευσης ή περιβαλλοντικών επαληθευτών περιλαμβάνει οπωσδήποτε την παρακολούθηση επιθεωρήσεων του φορέα.

Ο Επικεφαλής αξιολογητής σε συνεργασία με την ομάδα αξιολόγησης θα ενημερώσει το φορέα για τις επιθεωρήσεις που ενδιαφέρεται να παρακολουθήσει και οφείλει οπωσδήποτε να οριστικοποιήσει το πρόγραμμα των επιτόπιων αξιολογήσεων, λαμβάνοντας υπόψη εκτός από τα στοιχεία της ανάθεσης της αξιολόγησης από το Ε.ΣΥ.Δ. και το μητρώο των επιθεωρητών/ελεγκτών ανά πεδίο/κωδικό βάσει δειγματοληψίας. Η ημερομηνία των επιτόπιων πρέπει να οριστικοποιείται τουλάχιστον 20 εργάσιμες ημέρες πριν την αξιολόγηση με δυνατότητα απόκλισης 1-2 μέρες. Επίσης ο Επικεφαλής αξιολογητής δίνει στο φορέα για συμπλήρωση και αποστολή στο Ε.ΣΥ.Δ. αντίστοιχο έντυπο

Ο αιτών αποδέχεται εγγράφως το ανωτέρω πρόγραμμα.

Η ομάδα αξιολόγησης παρακολουθεί τις επιθεωρήσεις και αποφεύγει την καθ' οιονδήποτε τρόπο άσκηση επιρροής κατά τη διάρκεια αυτών. Η ομάδα παρακολουθεί όλες τις δραστηριότητες που εκτελούνται από τους επιθεωρητές του φορέα και καταγράφει τις παρατηρήσεις της σε ειδικό έντυπο. Αξιολογείται η επίδοση των επιθεωρητών ως ομάδα, καθώς επίσης και η επίδοση ενός εκάστου.

Οι εντοπιζόμενες μη συμμορφώσεις καταγράφονται σε ειδικό έντυπο και ζητείται από τους επιθεωρητές του φορέα να τις αναγνωρίσουν ενυπογράφως, δηλαδή να αποδεχθούν ότι τα ευρήματα είναι τεκμηριωμένα και να προτείνουν αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες.

#### Ολοκλήρωση της Αξιολόγησης

Η αξιολόγηση του αιτούντος ολοκληρώνεται με την Ενδιάμεση Συνεδρίαση που πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης στις κεντρικές εγκαταστάσεις. Κατά τη συνεδρίαση ο Επικεφαλής Αξιολογητής εκθέτει περιληπτικά τα ευρήματα της ομάδας και ο εκπρόσωπος του φορέα οφείλει να προτείνει τις διορθωτικές ενέργειες για την άρση των μη συμμορφώσεων, που τυχόν έχουν εντοπιστεί, καθώς και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης αυτών. Εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την Ενδιάμεση Συνεδρίαση, ο Επικεφαλής Αξιολογητής αποστέλλει την εισήγηση του στην Υπηρεσία, η οποία διαβιβάζεται από εκεί στον αιτούντα.

Μετά την ολοκλήρωση των επιτόπιων αξιολογήσεων, διενεργείται στις εγκαταστάσεις του φορέα, εφόσον είναι απαραίτητο, η Καταληκτική Συνεδρίαση προκειμένου ο Επικεφαλής Αξιολογητής να οριστικοποιήσει το προτεινόμενο πεδίο διαπίστευσης και να ενημερώσει τον εκπρόσωπο του φορέα για την εισήγησή του.

Εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ολοκλήρωση των επιτόπιων αξιολογήσεων και την Καταληκτική Συνεδρίαση, ο Επικεφαλής Αξιολογητής αποστέλλει την εισήγησή του στην Υπηρεσία, η οποία διαβιβάζεται από την Υπηρεσία στον αιτούντα. Στις

περιπτώσεις που δεν υπάρχουν επιτόπιες αξιολογήσεις λόγω της φύσης του φορέα, η Ενδιάμεση Συνεδρίαση είναι και η Καταληκτική Συνεδρίαση.

Σε κάθε περίπτωση, ο μέγιστος χρόνος για την άρση πιθανών μη συμμορφώσεων δεν μπορεί να ξεπερνά τους τρεις (3) μήνες από τη διαπίστωση αυτών. Το χρονικό αυτό όριο μπορεί να φθάσει τους πέντε (5) μήνες, ανάλογα με τη φύση των διορθωτικών ενεργειών. Σε αντίθετη περίπτωση, ο φορέας υποβάλλει εκ νέου αίτηση για διαπίστευση, όπως αρμόζει.

### **5.3.7. Εξέταση από τον Εισηγητή Διαπίστευσης**

Εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή των διορθωτικών ενεργειών, ο Επικεφαλής Αξιολογητής πρέπει, εφόσον οι μη συμμορφώσεις έχουν αρθεί πλήρως, να αποστείλει την τελική εισήγηση στην Υπηρεσία, συνοδευμένη από το προτεινόμενο Επίσημο πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης.

Ο Διευθυντής της αντίστοιχης Διεύθυνσης ορίζει Εισηγητή Διαπίστευσης για το συγκεκριμένο θέμα. Ο Εισηγητής Διαπίστευσης είναι στέλεχος της αντίστοιχης Διεύθυνσης, εκπαιδευμένος στο συγκεκριμένο πρότυπο διαπίστευσης με τουλάχιστον τρία χρόνια προϋπηρεσία στο Ε.ΣΥ.Δ. ως χειριστής φακέλων και δεν θα πρέπει να έχει συμμετάσχει στη συγκεκριμένη ομάδα αξιολόγησης.

Ο Εισηγητής Διαπίστευσης εξετάζει τις παρασχεθείσες πληροφορίες και την εισήγηση του Επικεφαλής Αξιολογητή και είτε:

- εγκρίνει την εισήγηση του Επικεφαλής Αξιολογητή, διαμορφώνει το προτεινόμενο Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης και διαβιβάζει την εισήγησή του στο Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης, ή
- δεν εγκρίνει την εισήγηση του Επικεφαλής Αξιολογητή και αποφασίζει ότι πρέπει να γίνουν συμπληρωματικές ενέργειες, οπότε και γνωστοποιεί στον Επικεφαλής Αξιολογητή και στον αιτούντα τους λόγους για τους οποίους απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες και ζητεί την υλοποίηση αυτών. Σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ του υπό αξιολόγηση φορέα και του Επικεφαλής Αξιολογητή για το χαρακτηρισμό και την ορθότητα των μη συμμορφώσεων ο Εισηγητής

Διαπίστευσης σε συνεργασία με τον αντίστοιχο Διευθυντή διερευνά το θέμα και αποφασίζει αναλόγως.

Ο Εισηγητής Διαπίστευσης σε συνεργασία με το Διευθυντή σε ειδικές περιπτώσεις αξιολογήσεων έχει τη δυνατότητα είτε να καλέσει τεχνικό/ούς εμπειρογνώμονα/ές για να γνωμοδοτήσει/ουν επί συγκεκριμένου θέματος ή/και να συστήσει εσωτερική ομάδα εργασίας που θα αποτελείται από τους Τμηματάρχες της Διεύθυνσης προκειμένου να εξετάσουν τη συγκεκριμένη αξιολόγηση.

Όπου απαιτείται, διενεργείται συμπληρωματική αξιολόγηση.

Το αρμόδιο στέλεχος του Ε.ΣΥ.Δ. υπολογίζει απολογιστικά το συνολικό χρόνο που απαιτήθηκε για την αξιολόγηση του αιτούντα.

### **5.3.8 Χορήγηση Διαπίστευσης**

Το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης σε συνεδρίασή του εξετάζει την εισήγηση του Εισηγητή Διαπίστευσης και αποφασίζει τη χορήγηση διαπίστευσης.

Ο Προϊστάμενος του Ε.ΣΥ.Δ. επικυρώνει την απόφαση χορήγησης διαπίστευσης.

Η ανωτέρω απόφαση, μαζί με το υπόλοιπο των οικονομικών υποχρεώσεων του αιτούντος καθώς και οι αναλογούσες δαπάνες επιτήρησης και διατήρησης γνωστοποιούνται στον αιτούντα, ο οποίος τις αποδέχεται εγγράφως, αποπληρώνει τις οφειλές του και επιστρέφει υποχρεωτικά κατάλληλα συμπληρωμένο το έντυπο ΔΕΙΠ.

Το Πιστοποιητικό Διαπίστευσης, το οποίο είναι διάρκειας τεσσάρων ετών, καθώς και το Επίσημο Πεδίο Εφαρμογής της Διαπίστευσης, εκδίδονται από το Ε.ΣΥ.Δ., αφού υπογραφούν από τον Προϊστάμενο του Ε.ΣΥ.Δ.

### **5.3.9 Επιτήρηση Διαπιστευμένων Φορέων**

Σκοπός της επιτήρησης των διαπιστευμένων φορέων είναι η διασφάλιση της συνεχούς ικανοποίησης των απαιτήσεων του Ε.ΣΥ.Δ.

Οι επιτηρήσεις κατά βάση είναι ετήσιες και προγραμματίζονται σύμφωνα με την ημερομηνία χορήγησης του πιστοποιητικού διαπίστευσης. Σε ειδικές περιπτώσεις η Υπηρεσία μπορεί να αποφασίσει την διενέργεια έκτακτης επιτήρησης.

Οι επιτηρήσεις γίνονται βάσει προγράμματος που καταρτίζεται από την αρμόδια Διεύθυνση, η τήρηση του οποίου αποτελεί ευθύνη της Υπηρεσίας.

Κατά τις αξιολογήσεις επιτήρησης ακολουθείται η ίδια διαδικασία όπως αυτή που περιγράφεται ανωτέρω για την αρχική αξιολόγηση, με τις παρακάτω τροποποιήσεις:

- Αντί για ομάδα αξιολόγησης μπορεί να υπάρχει μόνο ο επικεφαλής αξιολογητής, εφόσον, η τεχνική επάρκεια αυτού καλύπτει το ένα τρίτο του επίσημου πεδίου διαπίστευσης.
- Η τελική εισήγηση του επικεφαλής αξιολογητή, το προτεινόμενο επίσημο πεδίο εφαρμογής της διαπίστευσης και το συγκεντρωθέν κατά την αξιολόγηση υλικό τεκμηρίωσης, εξετάζονται από τον Εισηγητή Διαπίστευσης ο οποίος και εγκρίνει τη διατήρηση της διαπίστευσης στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει τροποποίηση του επίσημου πεδίου διαπίστευσης ή όταν η τροποποίηση αφορά μόνο την επικαιροποίηση του πεδίου διαπίστευσης βάσει νέων εκδόσεων προτύπων.
- Ο Εισηγητής Διαπίστευσης σε συνεργασία με το Διευθυντή, μπορεί σε ειδικές περιπτώσεις αξιολογήσεων επιτήρησης να ζητήσει τη συμβολή της τεχνικών εμπειρογνομόνων ή να συστήσει εσωτερική ομάδα εργασίας

Κατά την επιτήρηση η ΟΑ δεν απαιτείται να ελέγξει το σύνολο του πεδίου διαπίστευσης του διαπιστευμένου φορέα. Το πρόγραμμα της επιτήρησης διαμορφώνεται έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι, μεταξύ αρχικής αξιολόγησης και επαναξιολόγησης εξετάζονται τα στοιχεία των κριτηρίων αξιολόγησης τουλάχιστον μία φορά και το σύνολο του πεδίου διαπίστευσης του φορέα.

Σε κάθε επίσκεψη επιτήρησης, πρέπει να εξετάζονται τουλάχιστον τα παρακάτω στοιχεία:

- η εσωτερική επιθεώρηση και περιοδική ανασκόπηση
- τα παράπονα κατά του φορέα
- οι μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν προγενέστερα

- η ορθή χρήση του λογότυπου του Ε.ΣΥ.Δ. από το διαπιστευμένο φορέα.

Εάν κατά την επιτήρηση εντοπιστούν μη συμμορφώσεις, η προθεσμία για την άρση τους είναι ένας (1) μήνας και, είναι δυνατόν έως ότου αυτές αρθούν, να ανασταλεί εν όλω ή εν μέρει η χορηγηθείσα διαπίστευση. Αν κατά την διάρκεια της καταληκτικής συνεδρίασης της επίσκεψης διαπιστωθεί από την ομάδα αξιολόγησης ότι υπάρχουν μη συμμορφώσεις η άρση των οποίων δεν είναι δυνατόν να υλοποιηθεί στο χρονικό διάστημα του ενός μηνός, τότε μπορεί το χρονικό διάστημα να παραταθεί για ένα (1) επιπλέον μήνα. Το ίδιο μπορεί να συμβεί αν ο ίδιος ο φορέα εγγράφως κατά την διάρκεια του ενός μηνός της αποκατάστασης των μη συμμορφώσεων υποβάλλει αίτημα παράτασης του χρόνου αποκατάστασης κατά ένα (1) επιπλέον μήνα, λόγω δυσκολιών που πιθανόν να αντιμετωπίζει στην άρση τους. Όλη η αλληλογραφία τίθεται υπ' όψιν του χειριστού του φακέλου. Ο Ε.Α. είναι υπεύθυνος να παρακολουθεί την τήρηση των χρονικών ορίων αποκατάστασης των μη συμμορφώσεων, αλλά και την τήρηση των αντιστοίχων χρόνων ανταπόκρισης της ομάδας αξιολόγησης στην αλληλογραφία με το φορέα, και να ενημερώνει την υπηρεσία για οποιαδήποτε παραβίασή τους.

Εάν κατά την επιτήρηση διαπιστωθούν πολύ σοβαρές μη συμμορφώσεις και ελλείψεις, ο Επικεφαλής Αξιολογητής συντάσσει άμεσα εισήγηση για αναστολή ή ανάκληση μέρους ή του συνόλου του πεδίου διαπίστευσης του φορέα.

Κατά τις επιτηρήσεις των φορέων πιστοποίησης / ελέγχου / επαλήθευσης ή περιβαλλοντικών επαληθευτών πρέπει να γίνεται σωστός και έγκαιρος προγραμματισμός επιθεωρήσεων του φορέα σε πελάτες του, ώστε η διεξαγωγή όλων των ορισθεισών επιτόπιων αξιολογήσεων να ολοκληρώνεται το πολύ εντός οχτώ (8) μηνών από την ημερομηνία γνωστοποίησης της ομάδας αξιολόγησης στο φορέα. Αυτό αποτελεί αποκλειστικά ευθύνη του φορέα. Για το λόγο αυτό απαιτείται το πρόγραμμα των επιτόπιων αξιολογήσεων να καταρτίζεται οπωσδήποτε κατά την αξιολόγηση στα κεντρικά γραφεία του φορέα. Η δε ακριβής ημερομηνία αυτών θα οριστικοποιείται τουλάχιστον 20 εργάσιμες ημέρες πριν τη διεξαγωγή τους, με δυνατότητα απόκλισης 1-2 μέρες, ειδάλλως το Ε.ΣΥ.Δ. διατηρεί το δικαίωμα να θεωρήσει την επιτόπια ως μη γενόμενη, βασιζόμενο στο γεγονός ότι δεν γίνεται ρεαλιστικός προγραμματισμός των επιθεωρήσεων από το φορέα. Εάν μία επιτόπια αξιολόγηση δεν διενεργηθεί για λόγους ανωτέρας βίας για τον επιθεωρητή/ελεγκτή του φορέα ή για την επιθεωρούμενη εταιρεία ή για αντίστοιχο μέλος της ομάδας αξιολόγησης του Ε.ΣΥ.Δ. εντός του



διαστήματος των οχτώ (8) μηνών, τότε μεταφέρεται στην επόμενη επιτήρηση του φορέα. Εφόσον η μεταφερθείσα επιτόπια αξιολόγηση δεν διενεργηθεί και κατά την επόμενη επιτήρηση του φορέα ή στην περίπτωση που διακοπεί η συνεργασία φορέα και μοναδικού πελάτη σε συγκεκριμένο πεδίο/κωδικό, τότε εφαρμόζονται τα αναφερόμενα στην παράγραφο των Κανονισμών Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ ΚΑΔ). Εάν μία επιτόπια αξιολόγηση δεν διενεργηθεί εντός του διαστήματος των οχτώ (8) μηνών με ευθύνη του φορέα πλην της ανωτέρω περίπτωσης, ή αν υπάρχει συστηματική απόκλιση, τότε εφαρμόζονται τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1.10 του ΕΣΥΔ ΚΑΔ.

Ευρήματα, που αφορούν τις παρ. 1.10-1.11 του ΕΣΥΔ ΚΑΔ, αποτυπώνονται είτε σε κατάλληλη έκθεση από την ομάδα αξιολόγησης, είτε σε εισήγηση από το αρμόδιο στέλεχος του Ε.ΣΥ.Δ., αν δεν υπάρχει τρέχουσα ομάδα αξιολόγησης

### **5.3.10 Επέκταση του Επίσημου Πεδίου Εφαρμογής της Διαπίστευσης**

Για την επέκταση του Επίσημου Πεδίου Εφαρμογής της Διαπίστευσης ενός φορέα, συμπεριλαμβανομένης της προσθήκης νέου εξειδικευμένου προσωπικού, ο φορέας υποβάλλει αίτηση, καθώς και την απαιτούμενη τεκμηρίωση και καταβάλλει τις αντίστοιχες οικονομικές υποχρεώσεις.

Κατά την επέκταση ακολουθείται η ίδια διαδικασία όπως και για την αρχική αξιολόγηση. Επιπλέον υπάρχει η δυνατότητα αξιολόγησης από ένα μόνο αξιολογητή.

Ο φορέας έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει αίτηση επέκτασης σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή κατά τη διάρκεια του κύκλου αξιολόγησης. Στην περίπτωση που κατά την υποβολή της αίτησης επέκτασης βρίσκεται σε εξέλιξη η επιτήρηση του φορέα, συνιστάται η αξιολόγηση της επέκτασης να ενσωματώνεται στην τρέχουσα επιτήρηση του φορέα. Όταν δεν είναι χρονικά εφικτό, τότε η αξιολόγηση της επέκτασης διενεργείται ξεχωριστά.

Σε περιπτώσεις, που ο φορέας αιτείται επέκταση του Πεδίου Διαπίστευσης, σε αντικείμενο παραπλήσιο του ήδη χορηγηθέντος Πεδίου Διαπίστευσης και όπου, για την αιτούμενη επέκταση απαιτείται η ίδια ακριβώς τεχνική ικανότητα του φορέα, όσον αφορά το εμπλεκόμενο προσωπικό και τον απαιτούμενο εξοπλισμό, διαφοροποιείται

όμως μόνο η εφαρμογή διαδικασίας, είναι δυνατόν, ύστερα από απόφαση του Εισηγητή Διαπίστευσης, να γίνει συμπληρωματική αξιολόγηση του φορέα. Στην περίπτωση αυτή εξετάζεται η υποβληθείσα τεκμηρίωση από τον Επικεφαλής Αξιολογητή ή απευθείας από τον Τεχνικό Αξιολογητή και γίνεται αντίστοιχη εισήγηση στον Εισηγητή Διαπίστευσης, χωρίς τη διενέργεια επίσκεψης στις εγκαταστάσεις του φορέα ή τη διενέργεια επιτόπου αξιολόγησης («Τυποποιητική Επέκταση πεδίου»)

#### Επαναξιολόγηση Διαπιστευμένων Φορέων

Οι διαπιστευμένοι φορείς υπόκεινται σε επαναξιολόγηση κάθε τέσσερα χρόνια. Κατά την επαναξιολόγηση ακολουθείται η ίδια διαδικασία όπως και για την αρχική αξιολόγηση. Όσον αφορά στη διενέργεια επιτόπιων αξιολογήσεων, εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 11.7 του παρόντος εγγράφου.

Εάν κατά την επαναξιολόγηση εντοπιστούν μη συμμορφώσεις, η προθεσμία για την άρση τους είναι ένας (1) μήνας και, είναι δυνατόν έως ότου αυτές αρθούν, να ανασταλεί εν όλο ή εν μέρει η χορηγηθείσα διαπίστευση.

Στην περίπτωση που λήξει η ισχύς του Πιστοποιητικού Διαπίστευσης πριν την ολοκλήρωση της επαναξιολόγησης αυτή μπορεί να παραταθεί, μόνον εφόσον η καθυστέρηση οφείλεται στο Ε.ΣΥ.Δ., μέχρις ότου ολοκληρωθεί η επαναξιολόγηση, με απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης, κατόπιν τεκμηριωμένης εισήγησης της Υπηρεσίας. Σε κάθε περίπτωση η παράταση της ισχύος του πιστοποιητικού διαπίστευσης δεν μπορεί να ξεπερνά τους 3 6 μήνες. Μετά τη λήξη ισχύος του πιστοποιητικού, ο αντίστοιχος φάκελος τίθεται στο αρχείο και θα πρέπει να υποβληθεί νέα αίτηση διαπίστευσης.

# Κεφάλαιο 6

## Διαδικασία Διαχείρισης Νομοθετικών και Κανονιστικών Απαιτήσεων

Ο εκάστοτε φορέας πιστοποίησης προκειμένου να διασφαλίσει την συνεχή και αμερόληπτη λειτουργία του απαιτείται να ενημερώνεται και να συμμορφώνεται διαρκώς με την κείμενη νομοθεσία αλλά και τις κανονιστικές απαιτήσεις που τον αφορούν. Ο ρόλος ενός φορέα πιστοποίησης είναι διττός όσον αφορά στην νομοθετική και κανονιστική συμμόρφωση. Αφενός όπως προαναφέρθηκε θα πρέπει ο ίδιος να αποδεικνύει συνεχή συμμόρφωση και αφετέρου θα πρέπει να γνωρίζει την νομοθεσία που διέπει τους οργανισμούς που πιστοποιεί και σχετίζεται με την υπηρεσία που παρέχει. Ο μηχανισμός αυτός δεν θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει μόνο την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία, αλλά και την νομοθεσία της εκάστοτε χώρας που ο φορέας παρέχει υπηρεσίες.

### 6.1 Σκοπός

Ο σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι να περιγράψει τη μεθοδολογία παρακολούθησης, συλλογής και κοινοποίησης των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων που σχετίζονται με τα Συστήματα Διαχείρισης, τις υπηρεσίες και τα Προϊόντα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων της TÜV Austria Hellas.

## 6.2 Πεδίο εφαρμογής

Η διαδικασία εφαρμόζεται για όλα τα ΣΔ και προϊόντα και από όλο το προσωπικό που εμπλέκεται στην πιστοποίηση που παρέχεται από την TÜV AUSTRIA HELLAS (TAH).

## 6.3 Ορισμοί

Ακολουθούν οι ορισμοί που αφορούν στην εν λόγω διαδικασία.

### 6.3.1 Νομικές Απαιτήσεις

Όλα τα νομοθετήματα που εμπεριέχονται στην Εθνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία και σχετίζονται με τις δραστηριότητες και υπηρεσίες της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων.

### 6.3.2 Κανονιστικές απαιτήσεις

Οι απαιτήσεις που δεν είναι νομοθετικές απαιτήσεις, αλλά η TUV Austria Hellas είναι υποχρεωμένη να ακολουθεί (π.χ. συμφωνίες, συμβάσεις, οδηγίες IAF, EA, ΕΣΥΔ, κώδικες πρακτικής κλπ).

## 6.4 Αρμοδιότητες

Ο Αναπληρωτής Διευθυντής Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων, αρμόδιος για τη διαχείριση των νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων, είναι υπεύθυνος για:

- τη συνολική παρακολούθηση εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας.
- την επίβλεψη της ορθής τήρησης της βιβλιοθήκης νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων.
- την κατάστρωση γενικών οδηγιών διαχείρισης των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων κατά τις επιθεωρήσεις

- την εξωτερική επικοινωνία με πελάτες και αρμόδιες αρχές και τη συμμετοχή σε προωθητικές ενέργειες που σχετίζονται με νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις (π.χ. newsletters, emails, εκδηλώσεις, συναντήσεις κλπ).

Οι Υπεύθυνοι των Τμημάτων είναι υπεύθυνοι για:

- την επικαιροποίηση της βιβλιοθήκης νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων, που αφορούν στο Τμήμα τους.
- την έκδοση / αναθεώρηση διαδικασιών ή οδηγιών, που αφορούν στο Τμήμα τους, ως αποτέλεσμα νέων νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων της
- την ενημέρωση των επιθεωρητών ή / και του προσωπικού για τις νέες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν στο Τμήμα τους.
- τη διενέργεια εκπαιδεύσεων των επιθεωρητών ή / και του προσωπικού σε περίπτωση σημαντικών αλλαγών στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που αφορούν στο Τμήμα τους.
- την υποβολή προτάσεων για το σχεδιασμό και ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών που απορρέουν από τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν στο Τμήμα τους.
- την υποβολή προτάσεων για τη διοργάνωση εκδηλώσεων, ημερίδων και σεμιναρίων που σχετίζονται με νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν στο Τμήμα τους.
- την εξωτερική επικοινωνία με πελάτες και αρμόδιες αρχές για τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν στο Τμήμα τους (π.χ. newsletters, emails, εκδηλώσεις, συναντήσεις κλπ).
- την επίλυση παραπόνων και προσφυγών πελατών που σχετίζονται με νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν στο Τμήμα τους.

## **6.5 Διαδικαστικά βήματα**

Οι Υπεύθυνοι των Τμημάτων είναι υπεύθυνοι για την επικαιροποίηση της βιβλιοθήκης νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων, που αφορούν στο Τμήμα τους. Για το σκοπό αυτό επισκέπτονται σε μηνιαία βάση τους δικτυακούς τόπους πηγών πληροφόρησης και ενημερώνονται για τις νέες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που τους αφορούν. Ιδιαίτερα σε ότι αφορά τις Κανονιστικές Απαιτήσεις διαπίστευσης οι υπεύθυνοι των τμημάτων ενημερώνονται από τον Υπεύθυνο Ποιότητας της TUV Austria Hellas.

Για την ενημέρωσή τους επίσης μπορούν να χρησιμοποιήσουν και άλλους τρόπους πληροφόρησης, όπως έντυπα μέσα (π.χ. κλαδικά περιοδικά), συμμετοχή σε ημερίδες, σεμινάρια, επαφές με τις αρμόδιες αρχές, κ.ά.

Αφότου συλλέξουν σε ηλεκτρονική μορφή το αρχείο νομοθετικής ή κανονιστικής απαίτησης, το καταχωρούν στον αντίστοιχο υποφάκελο θεματικής ενότητας της βιβλιοθήκης νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων.

### **6.5.1 Βιβλιοθήκη Νομοθετικών και Κανονιστικών Απαιτήσεων**

Η ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη Νομοθετικών και Κανονιστικών Απαιτήσεων αποτελείται από φακέλους και υποφακέλους ώστε να καλύψει όλες τις πιθανές θεματολογίες των δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης. Ενδεικτική θεματική κατηγοριοποίηση των νομοθετικών απαιτήσεων είναι η ακόλουθη:

- ΑΓΡΟΤΙΚΑ
- ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ
- ΕΚΕ
- ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, 2018)
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ
- ΤΡΟΦΙΜΑ
- ΥΑΕ
- ΥΓΕΙΑ (ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε., 2018)

Αρμόδιος για την δημιουργία της δομής (φακέλων και υποφακέλων) της Βιβλιοθήκης Νομοθετικών και Κανονιστικών Απαιτήσεων στον server της TUV Austria Hellas είναι ο

Αναπληρωτής Διευθυντής Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων, σε συνεργασία με τους Υπευθύνους Τμημάτων.

### **6.5.2 Επακόλουθες ενέργειες**

Ακολουθούν οι επακόλουθες ενέργειες που λαμβάνονται από τον φορέα και αφορούν στην εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας.

### **6.5.3 Εσωτερική επικοινωνία / εκπαίδευση**

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων προβαίνουν σε ενημέρωση των επιθεωρητών ή / και του προσωπικού για τις νέες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν στο Τμήμα τους. Για το σκοπό αυτό αποστέλλουν τα ηλεκτρονικά αρχεία των νομοθετημάτων, προτύπων και λοιπών κανονιστικών εγγράφων στους επιθεωρητές της αρμοδιότητάς τους. Σε περίπτωση όπου απαιτηθεί πιο λεπτομερής ενημέρωση των επιθεωρητών, διοργανώνονται οι κρίνόμενες ως κατάλληλες περαιτέρω ενέργειες (π.χ. εκπαιδεύσεις, συναντήσεις, γραπτές οδηγίες κλπ).

### **6.5.4 Έλεγχος της εφαρμογής της νομοθεσίας κατά της επιθεωρήσεις**

Οι επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων φροντίζουν ώστε να επιθεωρούνται όλες οι απαιτήσεις νομοθετημάτων που σχετίζονται με το προς επιθεώρηση πρότυπο. Ο έλεγχος της εφαρμογής της νομοθεσίας από τον επιθεωρούμενο οργανισμό πραγματοποιείται σύμφωνα με τις διαδικασίες επιθεώρησης, καθώς και τις επιμέρους οδηγίες και ερωτηματολόγια επιθεώρησης, του εκάστοτε Συστήματος Διαχείρισης και Προϊόντος.

### **6.5.5 Ενημέρωση ενδιαφερομένων μερών**

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων συνεργάζονται με τον Αναπληρωτή Διευθυντή Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων και την Διευθύντρια Marketing και Εταιρικής Επικοινωνίας για όποιες τυχόν περαιτέρω ενέργειες για ενημέρωση εξωτερικών ενδιαφερομένων για θέματα νέων νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων (π.χ. επιστολές, emails, εκδηλώσεις κλπ).





# Κεφάλαιο 7

## Διαδικασία Αναγνώρισης Επιθεωρητών

Η διαδικασία αναγνώρισης των επιθεωρητών σε ένα φορέα πιστοποίησης είναι ίσως ένα από τα πιο δύσκολα και ταυτόχρονα κρίσιμα στάδια της διεργασίας. Απαιτείται πολύ καλή ερμηνεία των προτύπων διαπίστευσης (ISO\_IEC\_17021-1\_2015, ISO\_IEC\_17021-2\_2016, ISO\_IEC\_17021-3\_2013, ISO 19011-2011 κλπ), που αφορούν στα προσόντα των επιθεωρητών και ταυτόχρονα μεγάλη εμπειρία των στελεχών που καθορίζουν τα απαιτούμενα ελάχιστα προσόντα τόσο για την ένταξη κάποιου υποψήφιου ως εκπαιδευόμενου επιθεωρητή όσο και για την προαγωγή του σε επιθεωρητή και επικεφαλής επιθεωρητή στην συνέχεια. Επίσης καθορίζονται τα προσόντα και οι αρμοδιότητες του τεχνικού εμπειρογνώμονα, ο οποίος μπορεί να μην διαθέτει γνώση επί των συστημάτων διαχείρισης, αλλά θα πρέπει να διαθέτει αποδεδειγμένη γνώση και εμπειρία της επιθεωρούμενης δραστηριότητας. Η TUV AUSTRIA HELLAS έχει αναπτύξει σχετική διαδικασία αναγνώρισης επιθεωρητών QPr MSPD 001\_A4-Διαδικασία Έγκρισης και Αξιολόγησης Επιθεωρητών και Τεχνικών Εμπειρογνομόνων Συστημάτων Διαχείρισης, καθώς και λοιπού εμπλεκόμενου προσωπικού, η δομή της οποίας αποτελείται, όπως και όλες οι διαδικασίες του συστήματός της από τα κάτωθι:

### 7.1 Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι ο καθορισμός κριτηρίων και ο τρόπος αξιολόγησης, έγκρισης και απόδοσης τεχνικών πεδίων των Επιθεωρητών / Τεχνικών

Εμπειρογνώνων/Veto person και λοιπού εμπλεκόμενου προσωπικού της Διεύθυνσης Συστημάτων Διαχείρισης και προϊόντων, ώστε να διασφαλίζεται η ικανότητά τους για διενέργεια των σχετικών επιθεωρήσεων και την ικανοποίηση σχετικών απαιτήσεων σε όλο τον κύκλο της πιστοποίησης. Η διαδικασία αυτή έχει εφαρμογή στα πρότυπα διαπίστευσης ISO 17021, ISO 17065 και τον Κανονισμό EMAS.

Ο σκοπός και το πεδίο εφαρμογής περιγράφουν ότι η διαδικασία είναι υποχρεωτική και έχει εφαρμογή σε όλη την Διεύθυνση Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων και Παραρτήματα της TÜV AUSTRIA HELLAS, τις θυγατρικές της, τα Γραφεία Εξωτερικού, και τους Αντιπροσώπους της.

## **7.2 Ορισμοί**

### **7.2.1 Αξιολόγηση Συστήματος Διαχείρισης**

Η συστηματική και ανεξάρτητη εξέταση με σκοπό τον προσδιορισμό του κατά πόσον οι δραστηριότητες μιας επιχείρησης και τα εξ αυτών απορρέοντα αποτελέσματα συμμορφώνονται προς τις καθορισμένες απαιτήσεις του επιλεγθέντος Προτύπου Αναφοράς (Συστήματος Διαχείρισης) καθώς και εάν οι απαιτήσεις αυτές εφαρμόζονται αποτελεσματικά.

### **7.2.2 Εκπαιδευόμενος Επιθεωρητής Συστήματος Διαχείρισης**

Εκπαιδευόμενος Επιθεωρητής Συστήματος Διαχείρισης: Υποψήφιος επιθεωρητής Συστημάτων Διαχείρισης.

### **7.2.3 Επιθεωρητής Συστήματος Διαχείρισης**

Πρόσωπο το οποίο μπορεί να συμμετέχει στην ομάδα, που διεξάγει τον έλεγχο.

### **7.2.4 Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστήματος Διαχείρισης**

Επιθεωρητής, ο οποίος μπορεί να διεξάγει τον έλεγχο.

### **7.2.5 Ανώτερος Επιθεωρητής Συστήματος Διαχείρισης:**

Επιθεωρητής με δικαιοδοσίες αξιολόγησης και λήψης απόφασης για την έγκριση ή απόρριψη τεκμηρίωσης επιθεώρησης (έκδοσης ή διατήρησης) και αξιολόγησης φακέλου στοιχείων επιθεωρητή, για την απόδοση πεδίων επιθεωρητή.

### **7.2.6 Τεχνικός Εμπειρογνώμονας**

Πρόσωπο το οποίο παρέχει ειδικές γνώσεις ή εμπειρογνωμοσύνη στην ομάδα ελέγχου.

### **7.2.7 Veto Person:**

Πρόσωπο με δικαιοδοσίες αξιολόγησης και λήψης απόφασης για την έγκριση ή απόρριψη τεκμηρίωσης επιθεώρησης (έκδοσης ή διατήρησης) και τεχνικής ανασκόπησης της αίτησης του πελάτη.

## **7.3 Έγκριση Επιθεωρητών /Τεχνικών Εμπειρογνώμωνων**

Ο υποψήφιος Επιθεωρητής ή Τεχνικός Εμπειρογνώμονας υποβάλλει προς την ΤΑΗ το Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_001 «Αίτηση Αξιολόγησης Υποψήφιου Επιθεωρητή / Τεχνικού Εμπειρογνώμονα» προσκομίζοντας παράλληλα τα κατάλληλα αποδεικτικά στοιχεία (τίτλους σπουδών και συνεχούς κατάρτισης, βεβαιώσεις προϋπηρεσίας, log file κλπ).

Μετά την υποβολή της αίτησης εξετάζονται τα στοιχεία από τον αρμόδιο Υπεύθυνο Τμήματος ή/και Ανώτερο Επιθεωρητή, και τον Διευθυντή Πιστοποίησης σύμφωνα με το Παράρτημα Α, το Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_002 «Απαιτήσεις Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα & Εμπλεκόμενου προσωπικού» και το έντυπο QLi\_QPr\_MSPD\_001\_001 «Γνωστικές Απαιτήσεις Τεχνικών Τομέων» και αποφασίζουν για την έγκριση του και την απόδοση τεχνικών πεδίων, συμπληρώνοντας το Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_004 «Έντυπο Απόδοσης score»

Οι Τεχνικοί εμπειρογνώμονες, οι Ανώτεροι Επιθεωρητές, οι Επικεφαλής επιθεωρητές και οι Επιθεωρητές διατηρούν το καθεστώς έγκρισής τους με τους ακόλουθους τρόπους (εκτός αν ορίζεται άλλως ανά πρότυπο):

- Συμμετοχή σε αριθμό επιθεωρήσεων όπως αναφέρονται στο έντυπο «Απαιτήσεις Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα & Εμπλεκόμενου προσωπικού» ανά πρότυπο.
- Παρακολούθηση εκπαιδύσεων και συναντήσεων επιθεωρητών του Φορέα.
- Επιτυχή αξιολόγηση της επίδοσής τους κατά την διάρκεια της τριετίας.

Οι Επιθεωρητές, οι Επικεφαλής και οι Ανώτεροι Επιθεωρητές, οι οποίοι διακόπτουν την εξάσκηση του έργου τους κατά την διάρκεια τριών (3) τουλάχιστον συνεχόμενων ετών χάνουν την αναγνώρισή τους και υποβάλλονται εκ νέου σε αξιολόγηση.

Η ισχύς των εγκρίσεων των Επιθεωρητών / Τεχνικών Εμπειρογνομώνων Συστημάτων Διαχείρισης είναι τριετής και μετά την λήξη τους μπορούν να ανανεωθούν με την διαδικασία της επαναξιολόγησης των προσόντων, εμπειρίας, εκπαίδευσης και ικανοτήτων τους. Η επαναξιολόγηση αυτή εξασφαλίζει ότι οι Επιθεωρητές της ΤΑΗ είναι γνώστες των τρεχουσών διαδικασιών, προτύπων και απαιτήσεων που αφορούν τα Συστήματα Διαχείρισης, και ότι έχουν λάβει μέρος όλο αυτό το διάστημα σε σχετικά με τα συστήματα Διαχείρισης, εκπαιδευτικά, ενημερωτικά και εκσυγχρονιστικά σεμινάρια.

Επιθεωρητές αναγνωρισμένοι από άλλους διαπιστευμένους Φορείς Πιστοποίησης, αναγνωρίζονται από την ΤΑΗ για τα υφιστάμενα πεδία, ως προσωρινά αναγνωρισμένοι (Provisionally Approved), για αρχικό χρονικό διάστημα 6 μηνών.

Προϋποθέσεις για την προσωρινή αναγνώριση αποτελούν τα παρακάτω:

- Σύμβαση
- Αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα
- Τίτλοι σπουδών και συνεχούς κατάρτισης
- Βεβαιώσεις προϋπηρεσίας
- Log File (έντυπο log file\_TAH\_)

- Βεβαίωση ή/και σχετική τεκμηρίωση από τον προηγούμενο ΦΠ για την αναγνώριση και τα σχετικά πεδία, σε ισχύ.

Η οριστική αναγνώριση και απόδοση των πεδίων θα γίνεται βάσει των διαδικασιών της ΤΑΗ, που αναφέρονται στο Παράρτημα 'Α', στο Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_002 «Απαιτήσεις Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα & Εμπλεκόμενου προσωπικού» και στο έντυπο QLi\_QPr\_MSPD\_001\_001 «Γνωστικές Απαιτήσεις Τεχνικών Τομέων» για την απόδοση τεχνικών πεδίων επιθεωρητή. Η τεκμηρίωση της απόδοσης γίνεται στο έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_004 «Έντυπο απόδοσης τεχνικών πεδίων (scope) σε επιθεωρητή».

Οι ήδη εγκεκριμένοι επιθεωρητές της ΤΑΗ, που αιτούνται επέκταση τεχνικών περιοχών θα πρέπει να συμπληρώνουν το Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_001 «Αίτηση Αξιολόγησης Υποψήφιου Επιθεωρητή / Τεχνικού Εμπειρογνώμονα», με την προσκόμιση των νέων στοιχείων (έντυπο log file\_TAH, επαγγελματική εμπειρία κλπ). Η απόδοση των τεχνικών πεδίων θα γίνεται με κριτήριο τα οριζόμενα στο Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_002 «Απαιτήσεις Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα & Εμπλεκόμενου προσωπικού» και στο έντυπο QLi\_QPr\_MSPD\_001\_001 «Γνωστικές Απαιτήσεις Τεχνικών Τομέων». Τα τεχνικά πεδία που έχουν αποδοθεί στους υφιστάμενους επιθεωρητές ισχύουν ως έχουν.

Οι δραστηριότητες όλου του προσωπικού που εμπλέκεται στη διαδικασία πιστοποίησης είναι υψηλής επικινδυνότητας και για την διατήρηση και/ή ανανέωση της ισχύος της αναγνώρισης των επιθεωρητών απαιτείται η διενέργεια αξιολόγησης των επιθεωρητών ανά τρία (3) χρόνια εκτός αν ορίζεται άλλως από το ίδιο το πρότυπο (πχ IFS κάθε 2 χρόνια).

Αξιολόγηση επιθεωρητών μπορούν να διενεργούν οι ανώτεροι επιθεωρητές και οι υπεύθυνοι των τμημάτων ανά πρότυπο της αρμοδιότητας τους.

Η αξιολόγηση πραγματοποιείται με βάση Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_003 «Φύλλο Αξιολόγησης Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα & Εμπλεκόμενου προσωπικού» και συμπεριλαμβάνει αξιολόγηση του εκάστοτε επιθεωρητή τόσο σε επιτόπια επιθεώρηση όσο και έλεγχο τεκμηριώσεων, στοιχεία ανατροφοδότησης από τους πελάτες (π.χ. ικανοποίηση πελατών, παράπονο πελατών) αλλά και από την αγορά.

Για την αξιολόγηση του λοιπού προσωπικού και του veto person που εμπλέκεται στη διεργασία πιστοποίησης, ακολουθούνται οι γενικές διαδικασίες και οδηγίες της TÜV AUSTRIA HELLAS. Επιπλέον απαιτήσεις και κριτήρια ανά πρότυπο, καθορίζονται στο Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_003 «Φύλλο Αξιολόγησης Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα/Veto Person & Εμπλεκόμενου προσωπικού» (μόνο τα πεδία που αφορούν στα ειδικά κριτήρια).

Η ανασκόπηση της αίτησης του πελάτη, η επιλογή της ομάδας επιθεώρησης και ο υπολογισμός του χρόνου επιθεώρησης θα γίνεται από επικεφαλής επιθεωρητή(ες), του αντίστοιχου(ων) προτύπου(ων) που αφορά.

Η απελευθέρωση της τεκμηρίωσης και η λήψη απόφασης πιστοποίησης θα γίνεται από τον Διευθυντή της Διεύθυνσης Πιστοποίησης Συστημάτων και Προϊόντων ή εάν δεν διαθέτει ο ίδιος την τεχνική επάρκεια θα γίνεται από τον υπεύθυνο τμήματος ανά πρότυπο ή από αναγνωρισμένο veto person.

Η αξιολόγηση των Τεχνικών Εμπειρογνομόνων γίνεται κάθε 3 (τρία) χρόνια από επικεφαλής επιθεωρητή κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης στην οποία συμμετέχει ο Τεχνικός Εμπειρογνομώνας.

Για την αρχική αναγνώριση επιθεωρητή για τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων νέων προτύπων – προϊόντων, ισχύουν όσα αναφέρονται στο έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_002 «Απαιτήσεις Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα & Εμπλεκόμενου προσωπικού» για το συγκεκριμένο πρότυπο – προϊόν εκτός της αναφερόμενης εμπειρίας σε επιθεωρήσεις για το συγκεκριμένο πρότυπο – προϊόν.

## **7.4 Σχετιζόμενα έγγραφα**

- Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_001 «Αίτηση Αξιολόγησης Υποψήφιου Επιθεωρητή / Τεχνικού Εμπειρογνώμονα»
- Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_002 «Απαιτήσεις Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα & Εμπλεκόμενου προσωπικού»

- Έντυπο QLi\_QPr\_MSPD\_001\_001 «Γνωστικές Απαιτήσεις Τεχνικών Τομέων»
- Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_003 «Φύλλο Αξιολόγησης Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα/Veto Person & Εμπλεκόμενου προσωπικού»
- Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_004 «Έντυπο απόδοσης τεχνικών πεδίων (scope) σε επιθεωρητή»

## 7.5 Ιστορικό

Το ιστορικό αφορά σε μια συνοπτική επισκόπηση των αλλαγών που έγιναν με την πάροδο του χρόνου στο αντίστοιχο έγγραφο.

# Κεφάλαιο 8

## Διαδικασία Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων

Η διαδικασία της πιστοποίησης είναι η πιο πελατοκεντρική διαδικασία σε κάθε φορέα πιστοποίησης. Η επαφή με τον πελάτη είναι συνεχής και μάλιστα με μεγάλες εναλλαγές σε κάθε φάση υλοποίησης, όσον αφορά στα πρόσωπα που πρέπει να επικοινωνούν. Όμως αποτελεί την κύρια διαδικασία ύπαρξης του φορέα και από την αποτελεσματικότητά της κρίνεται τόσο η διατήρηση της διαπίστευσής του όσο και η βιωσιμότητά του. Ας εξετάσουμε λοιπόν την εφαρμογή της εν λόγω διαδικασίας στον φορέα πιστοποίησης TUV AUSTRIA HELLAS.

### 8.1 Σκοπός

Ο σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι να περιγράψει τις αρμοδιότητες και τη διαδικασία που ακολουθείται για την πιστοποίηση προτύπων Συστημάτων Διαχείρισης (ΣΔ) και προϊόντων σύμφωνα με τα EN ISO 17021, ISO 17065, τον κανονισμό EMAS και μη διαπιστευμένων σχημάτων πιστοποίησης. Η διαδικασία πιστοποίησης περιλαμβάνει την προετοιμασία της επιθεώρησης, τη διεξαγωγή της επιθεώρησης, επιτήρησης και επαναπιστοποίησης. Η εν λόγω διαδικασία εξασφαλίζει ότι οι πιστοποιήσεις διεξάγονται σύμφωνα με ενιαίους κανόνες σε σχέση με τη διαδικασία, το προσωπικό και τα μέσα εργασίας, διασφαλίζοντας την επίτευξη ισότιμης και ενιαίας πιστοποίησης. Η διαδικασία πιστοποίησης περιλαμβάνει τα ακόλουθα:



- Ανασκόπηση της αίτησης και προετοιμασία της προσφοράς,
- Προετοιμασία επιθεώρησης,
- Διεξαγωγή επιθεώρησης,
- Έκδοση πιστοποιητικού,
- Επιθεώρηση επιτήρησης του πιστοποιημένου ΣΔ (εάν απαιτείται από το σχήμα),
- Επιθεώρηση επαναπιστοποίησης.

Η διαδικασία επαναλαμβάνεται με τη λήξη ισχύος του πιστοποιητικού.

Ειδικές απαιτήσεις για κάθε πρότυπο διαπίστευσης καθορίζονται στα αντίστοιχα ανά πρότυπο/σχήμα παραρτήματα.

## **8.2 Πεδίο εφαρμογής**

Η διαδικασία εφαρμόζεται για όλα τα ΣΔ και προϊόντα και από όλο το προσωπικό που εμπλέκεται στην πιστοποίηση που παρέχεται από την TÜV AUSTRIA HELLAS (TAH).

## **8.3 Ορισμοί**

Ακολουθούν οι ορισμοί που αφορούν στην εν λόγω διαδικασία.

### **8.3.1 Επιθεώρηση Προαξιολόγησης**

Επιθεώρηση που πραγματοποιείται μετά από απαίτηση του πελάτη και η οποία έχει ως σκοπό την αξιολόγηση της ετοιμότητας του συστήματος του πελάτη και βασίζεται στα κριτήρια επιθεώρησης του σχετικού προτύπου/κανονιστικού εγγράφου.

### **8.3.2 Επιθεώρηση Πιστοποίησης**

Ανασκόπηση και αξιολόγηση της καθιέρωσης, εφαρμογής και αποτελεσματικότητας του συνόλου του ΣΔ, μέσω δειγματοληπτικού ελέγχου των κριτηρίων του προτύπου. Η επιθεώρηση πιστοποίησης σύμφωνα με το πρότυπο διαπίστευσης ISO 17021, ολοκληρώνεται σε δύο στάδια (Στάδιο 1 και Στάδιο 2).

### **8.3.3. Επαναληπτική επιθεώρηση**

Η επιθεώρηση που πραγματοποιείται:

- Με σκοπό να επαληθεύσει τη διόρθωση των Μη Συμμορφώσεων, όταν δεν επαληθεύεται κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης.
- Όταν το ΣΔ του πελάτη ικανοποιεί τις απαιτήσεις αλλά η ομάδα επιθεώρησης θεωρεί ότι η διάρκεια εφαρμογής του ΣΔ δεν παρέχει επαρκείς αποδείξεις της αποτελεσματικότητας του.

### **8.3.4 Επιθεώρηση Επιτήρησης**

Επιθεώρηση που διεξάγεται με την πεποίθηση ότι το πιστοποιημένο ΣΔ εξακολουθεί να πληροί τις απαιτήσεις μεταξύ αρχικής επιθεώρησης και επαναπιστοποίησης. Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης διεξάγονται τουλάχιστον σε ετήσια βάση για τα πρότυπα υπό τη διαπίστευση του ISO 17021.

### **8.3.5 Επιθεώρηση επαναπιστοποίησης**

Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης προγραμματίζεται και υλοποιείται με σκοπό να αξιολογηθεί η συνεχιζόμενη εκπλήρωση όλων των απαιτήσεων του προτύπου ή άλλου κανονιστικού εγγράφου. Σκοπός της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης είναι να επιβεβαιώσει τη συνεχιζόμενη συμμόρφωση και αποτελεσματικότητα του συνόλου του ΣΔ/προϊόντος και της συνεχιζόμενης καταλληλότητας και εφαρμοσιμότητας του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης.

### **8.3.6 Επιθεώρηση επέκτασης**

Επιθεώρηση που διεξάγεται με σκοπό την επέκταση του πεδίου εφαρμογής του πιστοποιητικού του ΣΔ. Μπορεί να πραγματοποιηθεί στο πλαίσιο της προγραμματισμένης επιθεώρησης επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης.

### **8.3.7 Επιθεώρηση με σύντομη προειδοποίηση**

Επιθεώρηση πιστοποιημένων πελατών με σύντομη προειδοποίηση με σκοπό να διερευνηθούν παράπονα ή/και προσφυγές, ή ως ανταπόκριση σε αλλαγές, ή ως ακόλουθη ενέργεια σε πελάτες τα πιστοποιητικά των οποίων είναι σε κατάσταση παύσης.

### **8.3.8 Μη Συμμόρφωση**

Μη τήρηση των καθορισμένων κριτηρίων του πιστοποιημένου σχήματος ή προτύπου ή των κανονισμών πιστοποίησης της ΤΑΗ.

### **8.3.9 Παρατήρηση**

Σημείο βελτίωσης, η αποτελεσματικότητα της διορθωτικής ενέργειας αξιολογείται στην επόμενη επιθεώρηση.

### **8.3.10 ΕΑ**

Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση (European Accreditation, 2018)

## **8.4 Αρμοδιότητες**

Ακολουθεί η περιγραφή αρμοδιοτήτων.

### **8.4.1 Διευθυντής Πιστοποίησης**

Έχει τη συνολική ευθύνη για την εφαρμογή των απαιτήσεων πιστοποίησης αναφορικά με τη διαδικασία πιστοποίησης.

### **8.4.2. Προσωπικό Τμήματος Πιστοποίησης**

Προσωπικό υπεύθυνο για την επιχειρησιακή εκτέλεση των διαδικασιών πιστοποίησης. Διενεργεί τον έλεγχο πληρότητας φακέλων ως προς τα έγγραφα και τα διαδικαστικά δεδομένα που περιέχει ο φάκελος τεκμηρίωσης.

### 8.4.3 Επιθεωρητές

Οι επιθεωρητές είναι υπεύθυνοι για τη διεξαγωγή τη διαδικασίας πιστοποίησης σύμφωνα με τις προδιαγραφές των σχετικών προτύπων πιστοποίησης. Τα καθήκοντά τους περιλαμβάνουν:

- Προετοιμασία και σχεδιασμό επιθεώρησης
- Διεξαγωγή επιθεώρησης
- Εξέταση και αξιολόγηση του εφαρμοζόμενου συστήματος στην πράξη (κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης)
- Τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης

Στην ομάδα επιθεώρησης, ο επικεφαλής επιθεωρητής έχει επιπλέον τις εξής αρμοδιότητες:

- Σύνταξη του σχεδίου και της έκθεσης επιθεώρησης σε συνεργασία με την ομάδα επιθεώρησης,
- Ανάθεση αρμοδιοτήτων στα μέλη της ομάδας κατά την επιθεώρηση,
- Τεκμηρίωση των ευρημάτων και των Μη Συμμορφώσεων της επιθεώρησης σε συνεργασία με την ομάδα επιθεώρησης,
- Εισήγηση για την έκδοση / διατήρηση του πιστοποιητικού, αξιολόγηση των διορθωτικών ενεργειών που υποβάλλονται από τον οργανισμό, απόφαση για τη λήξη της επιθεώρησης,
- Προσδιορισμός του πεδίου εφαρμογής σε συνεργασία με τον πελάτη,
- Υποβολή του συνόλου των εγγράφων πιστοποίησης εντός χρονοδιαγράμματος για την απελευθέρωσή τους από την ΤΑΗ.
- Έκδοση της επίσημης εισήγησης της ομάδας επιθεώρησης

Οι επικεφαλής επιθεωρητές διεξάγουν την τεχνική ανασκόπηση της αίτησης του πελάτη, προτείνουν την ομάδα επιθεώρησης και προσδιορίζουν τη διάρκεια επιθεώρησης.

#### **8.4.4 Υπεύθυνοι Τεχνικής Ανασκόπησης (technical reviewers)**

Επικεφαλής επιθεωρητές που διεξάγουν τεχνική ανασκόπηση σε φακέλους επιθεωρήσεων στις οποίες δεν συμμετείχαν ως μέλη της ομάδας επιθεώρησης. Επίσης διεξάγουν την τεχνική ανασκόπηση της αίτησης του πελάτη, προτείνουν την ομάδα επιθεώρησης και προσδιορίζουν τη διάρκεια επιθεώρησης.

### **8.5 Διαδικασία Πιστοποίησης**

Η διαδικασία πιστοποίησης αποτελείται από τα ακόλουθα 4 βασικά στοιχεία:

- Προετοιμασία επιθεώρησης, προκειμένου να εξετασθεί ο βαθμός στον οποίο είναι εφικτό να πραγματοποιηθεί επιθεώρηση πιστοποίησης. Η προετοιμασία της επιθεώρησης βασίζεται στην αξιολόγηση πληροφοριών από τον πελάτη πριν την επιθεώρηση πιστοποίησης καθώς και στα αποτελέσματα της προαξιολόγησης (εάν έχει υλοποιηθεί).
- Διεξαγωγή επιθεώρησης
- Έκδοση πιστοποιητικού
- Διατήρηση πιστοποιητικού και/ή ανανέωσή του.

### **8.6 Προετοιμασία προσφοράς**

Το Τμήμα Πιστοποίησης λαμβάνει την αίτηση του πελάτη. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης (ΔΠΣΔΠ) ή/και Επικεφαλής επιθεωρητής ή/και Υπεύθυνοι Τεχνικής Ανασκόπησης, ανασκοπεί την αίτηση του πελάτη.

Η ανασκόπηση των επιπλέον πληροφοριών γίνεται για να εξασφαλισθεί ότι:

- όλες οι πληροφορίες για τον υποψήφιο οργανισμό και το σύστημα διαχείρισής του είναι επαρκής ώστε να πραγματοποιηθεί η επιθεώρηση,
- οι απαιτήσεις για την πιστοποίηση του εφαρμοζόμενου προτύπου καθορίζονται σαφώς και τεκμηριώνονται και έχουν παρασχεθεί στον υποψήφιο οργανισμό
- οποιαδήποτε γνωστή διαφορά στην κατανόηση μεταξύ της ΤΑΗ και του υποψήφιου οργανισμού έχει επιλυθεί

- η ΤΑΗ έχει την ικανότητα και τη δυνατότητα να εκτελέσει τη δραστηριότητα πιστοποίησης
- το επιδιωκόμενο πεδίο της πιστοποίησης, ο τόπος των εγκαταστάσεων, ο απαιτούμενος χρόνος για την ολοκλήρωση της επιθεώρησης και όποια άλλα σημεία που επηρεάζουν τη δραστηριότητα πιστοποίησης έχουν ληφθεί υπόψη (γλώσσα, όροι ασφάλειας, απειλές στην αμεροληψία, κλπ)
- η καταγραφή της αιτιολόγησης για την απόφαση να αναληφθεί η επιθεώρηση τηρείται σε αρχείο.

Το τμήμα Πιστοποίησης υποβάλλει την προσφορά και τον Κανονισμό Πιστοποίησης στον πελάτη.

### **8.6.1 Αρμοδιότητες – Δικαιοδοσίες**

Διοικητικό Προσωπικό: Προετοιμασία και υποβολή προσφοράς

Επικεφαλής επιθεωρητής / Υπεύθυνοι Τεχνικής Ανασκόπησης: Τεχνική ανασκόπηση των δεδομένων και πληροφοριών του πελάτη

Διευθυντής Πιστοποίησης: Τεχνική ανασκόπηση των δεδομένων και πληροφοριών του πελάτη, κοστολόγηση.

## **8.7 Προετοιμασία για την Πιστοποίηση**

Μετά τη γραπτή αποδοχή του πελάτη, πραγματοποιούνται οι ακόλουθες ενέργειες:

- Προετοιμάζεται η Σύμβαση και αποστέλλεται στον πελάτη
- Ο πελάτης υπογράφει και υποβάλλει τη Σύμβαση στην ΤΑΗ
- Ορίζονται τα ακριβή δεδομένα της επιθεώρησης, όπως:
- Η ομάδα επιθεώρησης (η δομή, οι επιθεωρητές και η έγκρισή τους)
- Τα κριτήρια της επιθεώρησης
- Η διάρκεια της επιθεώρησης
- Η κατηγορία του πεδίου εφαρμογής (ΕΑ, ΝΑCΕ, κατηγορία προϊόντος κτλ)
- Προσδιορισμός ημερομηνίας επιθεώρησης σε συμφωνία με τον πελάτη

- Η ΔΠΣΔΠ εγκρίνει την ομάδα επιθεώρησης και συμπληρώνει το έντυπο «Επιλογή και έγκριση επιθεωρητών». Η ομάδα επιθεώρησης θα έχει την επάρκεια για το απαιτούμενο πεδίο εφαρμογής σύμφωνα με τις διαδικασίες της ΤΑΗ. Σε περίπτωση που οι επιθεωρητές δεν καλύπτουν τις απαιτήσεις για το συγκεκριμένο πεδίο, καλείται εμπειρογνώμονας. Ο επιθεωρούμενος οργανισμός ενημερώνεται για την επιλογή της ομάδας επιθεώρησης και μπορεί να αντιταχθεί στην ομάδα με την κατάλληλη αιτιολόγηση.

### **8.7.1 Αρμοδιότητες – Δικαιοδοσίες**

Διοικητικό Προσωπικό: Προετοιμασία των δεδομένων και των πληροφοριών της επιθεώρησης,

Επικεφαλής Επιθεωρητής / Υπεύθυνοι Τεχνικής Ανασκόπησης: υπολογισμός διάρκειας επιθεώρησης, τεχνική ανασκόπηση και έγκριση των δεδομένων επιθεώρησης.

Διευθυντής Πιστοποίησης: απελευθέρωση της προετοιμασίας της επιθεώρησης

## **8.8 Επιθεώρηση προ-αξιολόγησης (προαιρετική)**

Η επιθεώρηση προ-αξιολόγησης μπορεί να διενεργηθεί προαιρετικά ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα:

- ο επικεφαλής επιθεωρητής συμφωνεί με τον επιθεωρούμενο οργανισμό τους τομείς που θα επιθεωρηθούν διεξοδικά κατά τη διάρκεια της προ-αξιολόγησης.
- η διάρκεια της προ-αξιολόγησης θα συναποφασισθεί με τον επιθεωρούμενο οργανισμό, ενώ η διάρκειά της δεν θα ξεπερνά τη διάρκεια της επιθεώρησης πιστοποίησης. Τόσο το κόστος όσο και η διάρκεια της προ-αξιολόγησης δεν μπορούν να αφαιρεθούν από το κόστος και τη διάρκεια της επιθεώρησης πιστοποίησης.
- τα αποτελέσματα της προ-αξιολόγησης θα κοινοποιηθούν στον επιθεωρούμενο οργανισμό στην καταληκτική συνάντηση
- ο επιθεωρούμενος οργανισμός θα λάβει έκθεση προ-αξιολόγησης.

## 8.9 Προγραμματισμός επιθεώρησης

Ο επικεφαλής επιθεωρητής συντάσσει το σχέδιο επιθεώρησης. Το σχέδιο περιλαμβάνει όλες τις απαιτήσεις του εξεταζόμενου προτύπου, τις διεργασίες και τις οργανωτικές μονάδες του επιθεωρούμενου οργανισμού. Για πρότυπα υπό τη διαπίστευση του ISO 17021 το σχέδιο επιθεώρησης πρέπει να περιλαμβάνει στάδιο 1 και στάδιο 2. Το διάστημα μεταξύ των δύο σταδίων δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 6 μήνες. Στην περίπτωση που παρέλθει αυτό το διάστημα, το Στάδιο 1 πρέπει να επαναληφθεί. Αν εντοπισθούν Μη Συμμορφώσεις, θα πρέπει να αρθούν μέχρι τη διεξαγωγή του Σταδίου 2. Στο σχέδιο επιθεώρησης πρέπει να αναγράφεται ξεκάθαρα ποιος επιθεωρητής της ομάδας θα επιθεωρήσει ποιο τμήμα. Στη συνέχεια το σχέδιο αποστέλλεται στον πελάτη σε επαρκές χρονικό διάστημα πριν την επιθεώρηση.

## 8.10 Διεξαγωγή επιθεώρησης

Γενικά βήματα για τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων για όλα τα πρότυπα/προϊόντα είναι τα ακόλουθα:

- Διεξαγωγή εναρκτήριας συνάντησης
- Διεξαγωγή ανασκόπησης εγγράφων και αρχείων κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης
- Επικοινωνία κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης
- Ανάθεση ρόλων και αρμοδιοτήτων στους οδηγούς και τους παρατηρητές
- Συλλογή και επαλήθευση πληροφοριών
- Καταγραφή ευρημάτων επιθεώρησης
- Προετοιμασία και διανομή της έκθεσης επιθεώρησης
- Προετοιμασία συμπερασμάτων έκθεσης
- Διεξαγωγή καταληκτικής συνάντησης

Η επιθεώρηση πιστοποίησης και επαναπιστοποίησης μπορεί να ολοκληρωθεί σε ένα ή δύο στάδια ανάλογα με τις απαιτήσεις του προτύπου διαπίστευσης ή του σχήματος πιστοποίησης. Η έκθεση επιθεώρησης, τα συμπεράσματα και τα ευρήματα



προσδιορίζονται ανάλογα με το εφαρμοζόμενο πρότυπο διαπίστευσης και/ή σχήμα πιστοποίησης.

## **8.11 Επιθεωρήσεις Επιτήρησης και Επαναπιστοποίησης**

Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης και επαναπιστοποίησης προγραμματίζονται με βάση την ημερομηνία λήψης της απόφασης πιστοποίησης μετά την επιθεώρηση αρχικής πιστοποίησης.

Όταν το επιτρέπουν οι ειδικές απαιτήσεις του σχήματος πιστοποίησης, σε περίπτωση που η επιθεώρηση επιτήρησης δεν πραγματοποιηθεί πριν την καταληκτική ημερομηνία, η ΤΑΗ θα αποφασίσει αν θα αποδεχθεί συγκεκριμένη καθυστέρηση ή θα θέσει το πιστοποιητικό σε παύση. Τα χρονικά διαστήματα είναι συγκεκριμένα και καθορίζονται στα παραρτήματα ανά πρότυπο. Κατά την προετοιμασία της επιθεώρησης, ο επικεφαλής επιθεωρητής ή άλλο εξουσιοδοτημένο μέλος του προσωπικού, ενημερώνεται από τον πελάτη για τυχόν αλλαγές στη δομή, τις διεργασίες, το μέγεθος και τις δραστηριότητες του. Μέσα που χρησιμοποιούνται για διαφημιστικούς σκοπούς (πχ διαδίκτυο, διαφημιστικό υλικό) μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την προετοιμασία της επιθεώρησης.

Ο έλεγχος εγγράφων θα εστιάσει σε αυτά που έχουν αναθεωρηθεί.

Η επιθεώρηση επιτήρησης (αν απαιτείται από το πρότυπο διαπίστευσης ή το σχήμα πιστοποίησης) πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα παρακάτω:

- Εσωτερικές επιθεωρήσεις και ανασκόπηση διοίκησης,
- Ανασκόπηση των ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν για τις Μη Συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν κατά την προηγούμενη επιθεώρηση,
- Αντιμετώπιση παραπόνων,
- Την αποτελεσματικότητα του ΣΔ του πελάτη όσον αφορά στην επίτευξη των στόχων του,
- Την πρόοδο των σχεδιασμένων ενεργειών που έχουν στόχο τη συνεχή βελτίωση,
- Λειτουργικός έλεγχος,

- Ανασκόπηση αλλαγών, και
- Χρήση λογότυπου και / ή άλλων αναφορών στην πιστοποίηση.

Στην περίπτωση που βρεθούν Μη Συμμορφώσεις, ο επικεφαλής επιθεωρητής θα ενεργήσει όπως και στην επιθεώρηση πιστοποίησης. Οι Μη Συμμορφώσεις μπορούν να οδηγήσουν σε παύση του πιστοποιητικού αν δεν υποβληθούν ικανοποιητικές διορθωτικές ενέργειες εντός του συμφωνηθέντος χρονοδιαγράμματος.

Κατά την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης μπορεί να χρειαστεί η διεξαγωγή Σταδίου 1 μόνο σε περιπτώσεις όπου υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στο ΣΔ ή στο πλαίσιο του πελάτη. Η επιτόπια επιθεώρηση επαναπιστοποίησης πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Αποτελεσματικότητα του ΣΔ
- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας του ΣΔ
- Συμβολή του ΣΔ στην υλοποίηση της πολιτικής και των στόχων του οργανισμού

## 8.12 Επιθεώρησης Επέκτασης

Μετά την υποβολή από τον πελάτη της αίτησης για επέκταση (έντυπο QFo\_MSPD\_011 Τροποποίηση Στοιχείων Υφιστάμενων Πιστοποιητικών) του πεδίου εφαρμογής πιστοποιητικού, ο Διευθυντής Πιστοποίησης και / ή άλλο εξουσιοδοτημένο μέλος του προσωπικού ανασκοπεί την αίτηση και καθορίζει ποιες ενέργειες επιθεώρησης είναι απαραίτητες για να πραγματοποιηθεί η επέκταση του πεδίου εφαρμογής. Η επιτόπια επιθεώρηση επέκταση μπορεί να γίνει ως μέρος της επιτόπιας επιθεώρησης επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης ή ως εντελώς ξεχωριστή επιθεώρηση. Επιτόπια επιθεώρηση είναι απαραίτητη όταν:

- Προστίθεται νέα εγκατάσταση
- Προστίθεται νέο προϊόν
- Προστίθεται νέα δραστηριότητα

Η επιθεώρηση επέκτασης δεν επηρεάζει την περίοδο ισχύος του πιστοποιητικού. Η επιθεώρηση επέκτασης τεκμηριώνεται και ανασκοπείται.

## **8.13 Άλλες επιθεωρήσεις**

Τα πρότυπα διαπίστευσης ή ευρωπαϊκή ή εθνική νομοθεσία ενδέχεται να απαιτούν τη διεξαγωγή αιφνιδιαστικών επιθεωρήσεων ή δειγματοληψία προϊόντων. Η διεξαγωγή τέτοιων επιθεωρήσεων περιγράφεται στα παραρτήματα. Έκτακτες επιθεωρήσεις μπορούν να διεξαχθούν στις περιπτώσεις που περιγράφονται στον Κανονισμό Πιστοποίησης.

## **8.14 Μη Συμμορφώσεις**

Όλες οι αποκλίσεις θα πρέπει να επικοινωνούνται τη στιγμή που εντοπίζονται και να αναγράφονται στην έκθεση επιθεώρησης. Ο επιθεωρούμενος οργανισμός λαμβάνει την έκθεση επιθεώρησης και καθορίζει τις διορθωτικές ενέργειες τις οποίες στη συνέχεια εφαρμόζει. Ο επικεφαλής επιθεωρητής επαληθεύει τις διορθωτικές ενέργειες είτε μέσω ανασκόπησης των τεκμηρίων, είτε μέσω επαναληπτικής είτε μέσω συμπληρωματικής επιθεώρησης. Το χρονικό διάστημα για τη διόρθωση των Μη Συμμορφώσεων καθώς και η κατηγοριοποίησή τους καθορίζεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του εφαρμοζόμενου προτύπου διαπίστευσης ή/και σχήματος πιστοποίησης.

## **8.15 Τεκμηρίωση Επιθεώρησης**

Μετά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης, τα τεκμήρια που συλλέχθηκαν αξιολογούνται σύμφωνα με τα κριτήρια της επιθεώρησης με σκοπό τον καθορισμό ευρημάτων. Τα ευρήματα μπορούν να στοιχειοθετούν τη συμμόρφωση ή μη έναντι των κριτηρίων της επιθεώρησης. Στα ευρήματα της επιθεώρησης μπορούν να συγκαταλέγονται η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις, ορθές πρακτικές σε συνδυασμό με αποδεικτικά στοιχεία, ευκαιρίες για βελτίωση και άλλες προτάσεις στον επιθεωρούμενο. Μη Συμμορφώσεις και τα τεκμήριά τους πρέπει να καταγράφονται και να κατηγοριοποιούνται. Οι Μη Συμμορφώσεις ανασκοπούνται με τον επιθεωρούμενο προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι τα τεκμήρια της επιθεώρησης είναι ακριβή και ότι οι Μη Συμμορφώσεις έχουν γίνει αντιληπτές. Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης γίνεται

κάθε προσπάθεια για να επιλυθούν τυχόν διαφορές που αφορούν στα τεκμήρια και τα ευρήματα της επιθεώρησης. Τα εκκρεμή σημεία καταγράφονται. Η ομάδα επιθεώρησης συνεδριάζει για να ανασκοπήσει τα ευρήματα σε κατάλληλα στάδια κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης και πριν την καταληκτική συνάντηση.

Ο επικεφαλής επιθεωρητής αξιολογεί τις διορθωτικές ενέργειες στην έκθεση επιθεώρησης. Η έκθεση ολοκληρώνεται ακολουθώντας τις ειδικές απαιτήσεις για το κάθε πρότυπο.

Ο επικεφαλής επιθεωρητής προετοιμάζει το φάκελο επιθεώρησης για την απόφαση για πιστοποίηση. Για κάθε επιθεώρηση απαιτούνται τα ακόλουθα έντυπα:

- Έκθεση επιθεώρησης, συμπεριλαμβανομένου του σχεδίου επιθεώρησης και του αποδεκτού σχεδίου διορθωτικών ενεργειών
- Εισήγηση του επικεφαλής επιθεωρητή
- Το συμφωνημένο με τον πελάτη κείμενο πιστοποιητικού
- Αποδεικτικά στοιχεία Μη Συμμορφώσεων και τις αντίστοιχες Διορθωτικές ενέργειες

## **8.16 Απόφαση Πιστοποίησης**

Η Πιστοποίηση μπορεί να χορηγηθεί μόνο όταν πληρούνται όλα κριτήρια της επιθεώρησης και οι Μη Συμμορφώσεις έχουν εξαλειφθεί. Ο επικεφαλής επιθεωρητής καταθέτει τον πλήρη φάκελο τεκμηρίωσης της επιθεώρησης. Το διοικητικό προσωπικό της ΔΠΣΔΠ προωθεί τον φάκελο σε υπεύθυνο τεχνικής ανασκόπησης, μόνο αν διαπιστωθεί ότι είναι πλήρης. Σε διαφορετική περίπτωση ενημερώνεται για τις ελλείψεις ο επικεφαλής επιθεωρητής. Ο υπεύθυνος τεχνικής ανασκόπησης απελευθερώνει την τεκμηρίωση στην περίπτωση που δεν υπάρξουν ευρήματα. Σε αντίθετη περίπτωση ενημερώνεται ο επικεφαλής επιθεωρητής. Ο Διευθυντής της ΔΠΣΔΠ λαμβάνοντας υπόψη την απελευθέρωση της τεκμηρίωσης από διοικητικό προσωπικό και την εισήγηση από τον υπεύθυνο τεχνικής ανασκόπησης και άλλα δεδομένα του πελάτη αποφασίζει εάν θα:

- χορηγηθεί πιστοποίηση
- αρνηθεί την πιστοποίηση

- αναστείλει την πιστοποίηση
- αποσύρει την πιστοποίηση
- επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής
- μειώσει το πεδίο εφαρμογής

Αν η απόφαση είναι θετική, το τμήμα πιστοποίησης εκδίδει το πιστοποιητικό το οποίο στη συνέχεια απονέμεται στον πελάτη.

Η ισχύς του πιστοποιητικού εξαρτάται από το πιστοποιούμενο πρότυπο και το σχήμα πιστοποίησης.

## 8.17 Μεταφορά Πιστοποίησης

Γενικά, μόνο πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από διαπιστευμένους φορείς – μέλη του MLA, μπορούν να υπαχθούν στη συγκεκριμένη διαδικασία. Οργανισμοί που κατέχουν πιστοποιητικά από μη διαπιστευμένους φορείς πρέπει να αντιμετωπίζονται ως νέοι πελάτες. Η μεταφορά πιστοποίησης πραγματοποιείται όπως περιγράφεται στην αντίστοιχη οδηγία «QIn\_MSPD\_004-Μεταφορά Διαπιστευμένων Πιστοποιητικών».

## 8.18 Παύση – Ανάκληση Πιστοποιητικού

Παύση Πιστοποιητικού μπορεί να γίνει σε περιπτώσεις όπου:

- Το ΣΔ του οργανισμού έχει αποτύχει να εκπληρώσει τις απαιτήσεις της πιστοποίησης
- Ο οργανισμός δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή επιθεώρησης επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης μέσα στα καθορισμένα χρονικά όρια
- Ο οργανισμός έχει ζητήσει ο ίδιος την παύση του πιστοποιητικού
- Ο οργανισμός δεν έχει εξοφλήσει στο συμφωνημένο διάστημα τις οικονομικές του υποχρεώσεις προς την ΤΑΗ

Ανάκληση πιστοποιητικού μπορεί να γίνει στις περιπτώσεις όπου ο οργανισμός έχει αποτύχει να επιλύσει τα θέματα που επέφεραν την παύση του πιστοποιητικού.

Στην περίπτωση παύσης ο πελάτης ειδοποιείται άμεσα από την ΤΑΗ. Ενέργειες που ακολουθούν την παύση πιστοποιητικού είναι:

- Διακόπτει τη χρήση κάθε διαφημιστικού υλικού που περιέχει αναφορά στην πιστοποίηση, σύμφωνα με τις οδηγίες ΤΑΗ
- Τροποποιεί το διαφημιστικό υλικό όταν έχει μειωθεί το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης
- Επιστρέφει τα πρωτότυπα πιστοποιητικά στην ΤΑΗ, στην περίπτωση της ανάκλησης και στην περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί τη μονομερή λήξη συνεργασίας με την ΤΑΗ.

Συγκεκριμένοι κανόνες και χρονοδιαγράμματα για την παύση και ανάκληση πιστοποιητικών περιγράφονται στα σχετικά παραρτήματα.

## **8.19 Εγγραφή των Πιστοποιητικών**

Με την θετική ολοκλήρωση της επιθεώρησης πιστοποίησης, επαναληπτικής επιθεώρησης, επαναπιστοποίησης, επιτήρησης, επέκτασης, το πιστοποιητικό καταχωρείται στη βάση δεδομένων της ΤΑΗ.

## **8.20 Έκδοση πιστοποιητικών Συστημάτων Διαχείρισης μονοετούς διάρκειας**

Στην περίπτωση έκδοσης πιστοποιητικών μονοετούς διάρκειας η επιθεώρηση πιστοποίησης τεκμηριώνεται και ανασκοπείται όπως αναφέρεται παρακάτω. Ο κύκλος πιστοποίησης είναι τριετής. Οι επιθεωρήσεις 1ης και 2ης επιτήρησης προγραμματίζονται με βάση την τελευταία της απόφασης για πιστοποίηση και πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί πριν τη λήξη του πιστοποιητικού. Στην περίπτωση που βρεθούν Μη Συμμορφώσεις, ο επικεφαλής επιθεωρητής θα ενεργήσει όπως και στην επιθεώρηση πιστοποίησης.

## **8.21 Πιστοποίηση οργανισμού με πολλαπλές εγκαταστάσεις (ισχύει για τα πρότυπα υπό τη διαπίστευση του ISO 17021)**

Για την πιστοποίηση ενός οργανισμού με πολλαπλές εγκαταστάσεις μπορεί να χρησιμοποιηθεί η μεθοδολογία της δειγματοληψίας. Για να είναι εφικτή η δειγματοληψία, οι διεργασίες που πραγματοποιούνται σε όλες τις εγκαταστάσεις του οργανισμού πρέπει να είναι παρόμοιες. Όταν οι διεργασίες δεν είναι παρόμοιες αλλά συνδέονται, το σχέδιο δειγματοληψίας πρέπει να περιλαμβάνει την επιθεώρηση ενός τουλάχιστον παραδείγματος κάθε διεργασίας που εκτελείται από τον οργανισμό.

Κατά την ανασκόπηση της αίτησης του πελάτη καθορίζονται και οι εγκαταστάσεις που θα συμπεριληφθούν στο πιστοποιητικό. Ο ελάχιστος αριθμός εγκαταστάσεων που πρέπει να επιθεωρηθούν σε οργανισμό με πολλαπλές εγκαταστάσεις ανά είδος επιθεώρησης υπολογίζεται με βάση τους ακόλουθους τύπους:

Αρχική επιθεώρηση Πιστοποίησης :  $y = \sqrt{x}$ ,

Επιθεώρηση Επιτήρησης :  $y = 0.6 \sqrt{x}$ ,

Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης :  $y = 0.8 \sqrt{x}$ ,

όπου

y ο αριθμός εγκαταστάσεων που θα επιθεωρηθούν, στρογγυλοποιημένος στο μεγαλύτερο ακέραιο αριθμό

x ο συνολικός αριθμός εγκαταστάσεων.

Ειδικές απαιτήσεις για την πιστοποίηση οργανισμού πολλαπλών εγκαταστάσεων (αν υπάρχουν) περιγράφονται στα παρατήματα ανά πρότυπο.

Τα κεντρικά γραφεία του οργανισμού που θα εφαρμοστεί η δειγματοληψία πρέπει να επιθεωρούνται κάθε χρόνο. Στην περίπτωση που βρεθεί Μη Συμμόρφωση σε μια από τις εγκαταστάσεις, θα πρέπει να διερευνηθεί αν η ίδια ΜΣ εμφανίζεται και στις υπόλοιπες εγκαταστάσεις. Μέχρι την εφαρμογή ικανοποιητικών διορθωτικών ενεργειών, δεν μπορεί να εκδοθεί πιστοποιητικό για καμία εγκατάσταση και ο οργανισμός δεν μπορεί να ζητήσει την εξαίρεση της μη συμμορφούμενης εγκατάστασης.

## 8.22 Ιστορικό

Το ιστορικό αφορά σε μια συνοπτική επισκόπηση των αλλαγών που έγιναν με την πάροδο του χρόνου στο αντίστοιχο έγγραφο.





# Κεφάλαιο 9

## Κανονισμός Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων

Ο κανονισμός πιστοποίησης αποτελεί ένα απαραίτητο έγγραφο, που ακολουθεί κάθε μορφή πιστοποίησης ανεξαρτήτως προτύπου. Ο κανονισμός πιστοποίησης ενέχει θέση συμβολαίου μεταξύ πελάτη και φορέα πιστοποίησης, περιγράφει όλες τις υποχρεώσεις και των δύο μερών αλλά και τους κανόνες που απορρέουν από τα αντίστοιχα πρότυπα διαπίστευσης που καλύπτουν. Ο κανονισμός πιστοποίησης συνοδεύει την προσφορά προς τον πελάτη και η αποδοχή του είναι αναγκαία από μέρους του. Ακολουθεί περιγραφή του κανονισμού πιστοποίησης του φορέα TÜV AUSTRIA HELLAS.

### 9.1 Προοίμιο

- Η TÜV Austria Hellas είναι διαπιστευμένη να διενεργεί επιθεωρήσεις και να πιστοποιεί σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 17021, και ISO 17065.
- Οι επιθεωρήσεις πραγματοποιούνται με βάση το πρότυπο (-α) με το (-α) οποίο (-α) ο Πελάτης έχει επιλέξει να πιστοποιηθεί. Το συγκεκριμένο πρότυπο (-α) έχει (έχουν) διευκρινιστεί στη σχετική προσφορά και σύμβαση.
- Οι ίδιοι όροι και προϋποθέσεις ισχύουν και για μη διαπιστευμένα σχήματα πιστοποίησης που παρέχονται από την TÜV Austria Hellas.
- Η TÜV Austria Hellas διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τον παρών κανονισμό ανά πάσα στιγμή.

## **9.2 Ορισμοί**

Ακολουθούν οι ορισμοί που αφορούν στην εν λόγω διαδικασία.

### **9.2.1 Επιθεώρηση**

Μια συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διαδικασία για την απόκτηση τεκμηρίων και η αντικειμενική αξιολόγησή τους με σκοπό να καθοριστεί ο βαθμός στον οποίο πληρούνται τα κριτήρια του ελέγχου.

### **9.2.2 Έλεγχος**

Εξέταση του σχεδιασμού ενός προϊόντος, του προϊόντος, υπηρεσίας, διεργασίας ή των εγκαταστάσεων, καθώς και τον προσδιορισμό της συμμόρφωσής τους με συγκεκριμένες απαιτήσεις ή, βάσει της επαγγελματικής κρίσης, με γενικές απαιτήσεις.

### **9.2.3. Διαδικασία Επιθεώρησης**

Η διαδικασία αποτελείται από τρία στάδια: Προετοιμασία επιθεώρησης, διεξαγωγή επιθεώρησης, αξιολόγηση αποτελεσμάτων επιθεώρησης και απελευθέρωση.

### **9.2.4 Επιθεώρηση Πιστοποίησης**

Επιθεώρηση που πραγματοποιείται από οργανισμό ανεξάρτητο από τον πελάτη και τον χρήστη, για την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης/προϊόντος του πελάτη.

### **9.2.5 Επιθεώρηση Επιτήρησης**

Επιθεώρηση που διενεργείται με σκοπό να επαληθεύσει ότι το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης/προϊόν εξακολουθεί να πληροί τις απαιτήσεις.

### **9.2.6 Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης**

Επιθεώρηση που διενεργείται με σκοπό να επιβεβαιώσει τη συνεχή συμμόρφωση και την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης/προϊόντος στο σύνολό του, καθώς και τη συνεχή συνάφεια και εφαρμοσιμότητα στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.

### **9.2.7 Μη Συμμόρφωση**

Μη τήρηση των καθορισμένων κριτηρίων του πιστοποιημένου σχήματος ή προτύπου ή των κανονισμών πιστοποίησης της ΤΑΗ.

### **9.2.8 Ανεξάρτητος Οργανισμός**

TÜV Austria Hellas (ΤΑΗ)

### **9.2.9 Πελάτης**

Οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης ή / και το προϊόν του πρόκειται να επιθεωρηθούν ή / και ελεγχθούν με σκοπό την Πιστοποίησή τους.

## **9.3 Υποχρεώσεις του Πελάτη**

Ο Πελάτης συμμορφώνεται με όλους τους κανόνες πιστοποίησης, όπως αυτοί προσδιορίζονται από το σχετικό σχήμα διαπίστευσης και τη διαδικασία πιστοποίησης της ΤΑΗ.

Ο Πελάτης παρέχει με οποιοδήποτε μέσο όλα τα σχετικά στοιχεία, τα έγγραφα, τις εγκαταστάσεις που απαιτούνται για τον έλεγχο της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του προτύπου

Ο Πελάτης πραγματοποιεί μια πλήρη εσωτερική επιθεώρηση και ανασκόπηση Διοίκησης πριν την Αρχική επιθεώρηση και τις επιθεωρήσεις επιτήρησης (εκτός αν δεν προβλέπεται από το σχήμα πιστοποίησης)

Ο πελάτης ορίζει έναν υπεύθυνο επικοινωνίας από την διοίκηση της εταιρείας, με την ευθύνη της διευκόλυνσης και υποστήριξης της επιθεώρησης.

Ο Πελάτης ειδοποιεί εγκαίρως για τυχόν αλλαγές στο εσωτερικό του οργανισμού όσον αφορά σε έστω και ένα από τα ακόλουθα ζητήματα:

- Νομικά, εμπορικά, οργανωτικής δομής ή καθεστώτος ιδιοκτησίας.
- Οργανωτικής Δομής και/ή αλλαγής στο προσωπικό (π.χ. ανώτατη διοίκηση ή τεχνικό προσωπικό)
- Διεύθυνση επικοινωνίας ή εγκατάστασης
- Αλλαγή στο πεδίο εφαρμογής
- Μεγάλες αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης/πιστοποιημένο προϊόν και στις διεργασίες.

Ο Πελάτης ενημερώνει λεπτομερώς για τα περιστατικά ή / και περιπτώσεις προσφυγών ή / και καταγγελιών που αφορούν στην πιστοποίηση ή / και τη χρήση του λογότυπου.

Ο Πελάτης ενημερώνει άμεσα για συμβάντα ή / και περιπτώσεις απόσυρσης ή ανάκλησης προϊόντων, που περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.

Στις παραπάνω περιπτώσεις/συμβάντα μπορεί να απαιτηθεί η διεξαγωγή έκτακτης επιθεώρησης.

Ο πελάτης πρέπει να λειτουργεί νόμιμα και να έχει στην κατοχή του όλα τα απαραίτητα έγγραφα

Εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά με την ΤΑΗ, ο πελάτης υποχρεούται να τηρεί εμπιστευτικά όλα τα έγγραφα που έλαβε από την ΤΑΗ με εξαίρεση το πιστοποιητικό και τους κανονισμούς Πιστοποίησης και Χρήσης Λογοτύπου Πιστοποίησης.

## **9.4 Διαδικασία Πιστοποίησης -Κύκλος πιστοποίησης**

### **9.4.1 Προκαταρκτικά Βήματα**

Ο Πελάτης αιτείται την Πιστοποίηση του

Αναλυτικά στοιχεία της εταιρείας αναγράφονται στο έντυπο της αίτησης και υποβάλλονται στην ΤΑΗ

Τα δεδομένα ελέγχονται και προσδιορίζονται οι λεπτομέρειες της επιθεώρησης από εξουσιοδοτημένο προσωπικό της ΤΑΗ

Μια λεπτομερής προσφορά υποβάλλεται στον Πελάτη.

### **9.4.2 Προετοιμασία Επιθεώρησης**

Ο Πελάτης αποδέχεται την προσφορά και την αποστέλλει υπογεγραμμένη στην ΤΑΗ.

Προετοιμάζεται και αποστέλλεται στον Πελάτη η Σύμβαση.

Η Σύμβαση επιστρέφεται στην ΤΑΗ υπογεγραμμένη. Το πεδίο εφαρμογής περιλαμβάνεται στην Σύμβαση.

Συμφωνείται η ημερομηνία και το πεδίο εφαρμογής επιθεώρησης.

Η επιθεώρηση πραγματοποιείται βάσει του προγραμματισμού.

### **9.4.3 Διαδικασία Πιστοποίησης**

Ο πελάτης πρέπει να εξετάσει όλες τις απαιτήσεις του προτύπου (-ων), με το οποίο πρόκειται να πιστοποιηθεί, λεπτομερώς.

Η επιθεώρηση πραγματοποιείται από αναγνωρισμένο επιθεωρητή για το πρότυπο (-α) και το πεδίο εφαρμογής (εσ) για το οποίο η εταιρεία έχει υποβάλει αίτηση

Κάθε απαίτηση του προτύπου αξιολογείται από τον επιθεωρητή κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.

Ο επιθεωρητής / ελεγκτής αξιολογεί τη φύση των αποκλίσεων ή μη συμμορφώσεων, εάν τέτοιες έχουν εγερθεί.

#### 9.4.4 Διάρκεια Επιθεώρησης

Η διάρκεια της επιθεώρησης υπολογίζεται με βάση τα ακόλουθα κριτήρια:

- Μέγεθος και πολυπλοκότητά του πελάτη.
- Το πλαίσιο του Πελάτη
- Συνολικό αριθμό εργαζομένων (οι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης, εργαζόμενοι σε βάρδιες, έκτακτο προσωπικό, διοικητικοί προσωπικό, άμεσα εμπλεκόμενο προσωπικό, κ.τ.λ ,
- Την εγκατάσταση που πρόκειται να επιθεωρηθεί
- Την γλώσσα διεξαγωγής της επιθεώρησης
- Τα αποτελέσματα προηγούμενων επιθεωρήσεων (αν υπάρχουν)
- Αλλαγές στον Πελάτη ή / και στους κανόνες διαπίστευσης.

#### 9.4.5 Κύκλος Πιστοποίησης

Ο κύκλος πιστοποίησης ορίζεται από τους συμβατικούς όρους της TÜV Austria Hellas και / ή τις ειδικές απαιτήσεις των αντίστοιχων σχημάτων.

Η διατήρηση ή / και ανανέωση της πιστοποίησης, βασίζεται στο γεγονός ότι οι επιτηρήσεις ή / και επιθεωρήσεις Επαναπιστοποίησης πραγματοποιήθηκαν εντός των υποχρεωτικών χρονικών πλαισίων.

Το πεδίο εφαρμογής του πιστοποιητικού πρέπει να συμπεριληφθεί στο πεδίο εφαρμογής και στα κριτήρια της επιθεώρησης, καθώς και τις δραστηριότητες του Πελάτη.

Η χρήση του λογότυπου πιστοποίησης βασίζεται στους κανόνες που ορίζονται στον "Κανονισμό Χρήσης του λογότυπου" σύμφωνα με τις ακόλουθες αρχές:

- Ο Πελάτης δεν προβαίνει σε ή επιτρέπει οποιαδήποτε παραπλανητική δήλωση αναφορικά με την πιστοποίηση του.
- Ο Πελάτης δεν χρησιμοποιεί ούτε επιτρέπει τη χρήση ενός εγγράφου πιστοποίησης ή οποιοδήποτε μέρος του κατά τρόπο παραπλανητικό.

- Μετά από αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης, διακόπτεται τη χρήση του συνόλου των διαφημιστικών μέσων που περιέχουν αναφορά στην πιστοποίηση.
- Ο Πελάτης τροποποιεί όλα τα διαφημιστικά έντυπα, όταν έχει μειωθεί το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
- Ο Πελάτης δεν επιτρέπει αναφορά στην πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισής του να χρησιμοποιείται με τέτοιο τρόπο που να συνεπάγεται ότι ο φορέας πιστοποίησης πιστοποιεί ένα προϊόν (συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών) ή διαδικασία, εκτός αν ορίζεται αλλιώς από το σχήμα πιστοποίησης.
- Ο Πελάτης δεν υπαινίσσεται ότι η πιστοποίηση ισχύει για δραστηριότητες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης.
- Ο Πελάτης δεν χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του κατά τέτοιο τρόπο που θα φέρει τον Φορέα πιστοποίησης ή / και το σύστημα πιστοποίησης σε ανυποληψία με αποτέλεσμα να χαθεί η εμπιστοσύνη του κοινού.

#### **9.4.6 Παύση, ανάκληση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης σύμφωνα με το πρότυπο διαπίστευσης ISO 17021**

Τα πιστοποιητικά τελούν υπό παύση σε περιπτώσεις όπου:

- Το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του πελάτη έχει επίμονα ή σοβαρά αποτύχει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις πιστοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης.
- Ο πιστοποιημένος πελάτης δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή επιτηρήσεων ή επιθεωρήσεων επαναπιστοποίησης να πραγματοποιούνται στις απαιτούμενες συχνότητες.
- Ουσιαστικές αλλαγές του πελάτη δεν έχουν κοινοποιηθεί στην TÜV Austria Hellas
- Μη καταβολή των συμφωνηθέντων αμοιβών
- Ο πιστοποιημένος πελάτης έχει οικειοθελώς ζητήσει την παύση του πιστοποιητικού του.
- Η παύση του Πιστοποιητικού κοινοποιείται γραπτώς στον Πελάτη.
- Η μέγιστη διάρκεια παύσης του Πιστοποιητικού είναι 6 μήνες.

Με την παύση ή την ανάκληση της πιστοποίησης του ο πελάτης :

- διακόπτει τη χρήση κάθε διαφημιστικού υλικού που περιέχει αναφορά στο θέμα της πιστοποίησης, σύμφωνα με τις οδηγίες της TÜV Austria Hellas.
- δεν επιτρέπει τη χρήση αναφορών στην πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του από την TÜV Austria Hellas .

Η TÜV Austria Hellas θα μειώσει το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης του πελάτη με σκοπό την εξαίρεση τμημάτων που δεν πληρούν τις απαιτήσεις, όταν ο πελάτης έχει επίμονα ή σοβαρά αποτύχει να εκπληρώσει τις απαιτήσεις πιστοποίησης για τα συγκεκριμένα τμήματα του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης. Κάθε τέτοια μείωση θα είναι σύμφωνη με τις απαιτήσεις του προτύπου που χρησιμοποιείται για την πιστοποίηση.

Η TÜV Austria Hellas θα ενημερώνει τη βάση δεδομένων των πιστοποιημένων πελατών της με τις παραπάνω ενέργειες.

#### **9.4.7.Καταγγελία-Λήξη Ισχύουσας Πιστοποίησης**

Πιστοποιητικό σε ισχύ μπορεί να καταγγελθεί από τον Πελάτη, παρέχοντας επαρκή αιτιολόγηση, και δίνοντας τουλάχιστον τρεις (3) μήνες προειδοποίηση που θα αποσταλεί με συστημένη επιστολή και απόδειξη παραλαβής.

Στην περίπτωση που ο πελάτης καταγγείλει την ισχύουσα πιστοποίησή του, πρέπει να τεκμηριώνεται ότι:

- Έχει διακοπεί η χρήση κάθε διαφημιστικού υλικού που περιέχει αναφορά στο θέμα της πιστοποίησης, σύμφωνα με τις οδηγίες της TÜV Austria Hellas.
- Δεν επιτρέπει την αναφορά στην πιστοποίηση του από την TÜV Austria Hellas

Αν ο πελάτης προτίθεται να μεταφέρει την πιστοποίησή του σε άλλο φορέα πιστοποίησης, πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:



- Ο πελάτης πρέπει να κοινοποιήσει στον Φορέα την απόφασή του, τρεις μήνες πριν από την ημερομηνία προγραμματισμένης επιθεώρησης μέσα στον τρέχοντα κύκλο πιστοποίησης.
- Όλα τα οικονομικά θέματα να έχουν επιλυθεί.
- Το πρωτότυπο ισχύον Πιστοποιητικό να έχει επιστραφεί στην TÜV Austria Hellas
- Να έχει γραπτώς δηλωθεί ότι όλα τα λογότυπα πιστοποίησης της TÜV Austria Hellas έχουν αποσυρθεί και δεν χρησιμοποιούνται πια και όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να έχουν επαρκώς ενημερωθεί.
- Να έχει σταλεί στον πελάτη γραπτή δήλωση της TÜV Austria Hellas ότι έχουν εκπληρωθεί όλες οι απαιτήσεις μεταξύ της TÜV Austria Hellas και του πελάτη.

## 9.5 Συμβατικοί και Οικονομικοί Όροι

Οι ειδικοί κανόνες που διέπουν τη διαδικασία πιστοποίησης ορίζονται λεπτομερώς σε σχετική σύμβαση που υπογράφεται και από τα δύο μέρη.

Το κόστος πιστοποίησης που απαιτείται από την TÜV Austria Hellas υπολογίζεται, με βάση τις πληροφορίες που παρέχονται από τον Πελάτη στην τεκμηριωμένη αίτησή του. Το κόστος των τιμολογίων που αντιστοιχούν στις συμβατικές συμφωνηθείσες αμοιβές πρέπει να καταβληθεί προκειμένου να εκδοθεί, να παραμείνει ή να ανανεωθεί η ισχύς της πιστοποίησης.

Σε περίπτωση μη καταβολής των τελών που συμφωνήθηκαν, η TÜV Austria Hellas αναστέλλει την εκτέλεση της υπηρεσίας (-ων) που καλύπτεται (-ονται) από τη σχετική συμφωνία.

Η TÜV Austria Hellas μπορεί να τερματίσει την εγκυρότητα της πιστοποίησης, εάν οποιαδήποτε από τις τεχνικές ή / και οικονομικές συμβατικές απαιτήσεις δεν πληρείται από τον Πελάτη.

Στο πλαίσιο της διατήρησης της διαπίστευσης, ο πελάτης δηλώνει ότι θα επιτρέψει μια πιθανή Επιτόπια Αξιολόγηση (συμμετοχή του φορέα διαπίστευσης σε (Επανα)-πιστοποίηση ή επιθεώρηση επιτήρησης) που θα πραγματοποιηθεί στην εταιρεία του.

## **9.6 Εμπιστευτικότητα - Αμεροληψία**

Η TÛV Austria Hellas αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί το απόρρητο και να προστατεύει κάθε πληροφορία σχετική με τον Πελάτη από όλους τους εργαζομένους ή τους εκπροσώπους της που εμπλέκονται με την υπηρεσία (ες) υπό την υπογραφείσα Σύμβαση.

Όλες οι πληροφορίες που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών που καλύπτονται από τη σύμβαση θα πρέπει να θεωρούνται ως εμπιστευτικές, και ιδίως αυτές που αφορούν το προϊόν του επιθεωρούμενου οργανισμού.

Η TÛV Austria Hellas θα έχει το δικαίωμα να κρατήσει αντίγραφα και να καταγράψει οποιαδήποτε τεκμηριωμένο στοιχείο υποβάλλεται από τον πελάτη, ως αντικειμενική απόδειξη της επιθεώρησης ή του ελέγχου.

Όλο το προσωπικό που έχει οριστεί από την TÛV Austria Hellas (επιθεωρητές, εμπειρογνώμονες, διοικητικό προσωπικό κ.τ.λ) έχει δεσμευτεί να είναι αμερόληπτο προς τον Πελάτη στον οποίο παρέχονται οι συμβατικές υπηρεσίες.

## **9.7 Παράπονα – Προσφυγές**

Η ΤΑΗ δέχεται εγγράφως παράπονα – προσφυγές που αφορούν σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων της από συμβεβλημένα ή άλλα ενδιαφερόμενα μέρη τα οποία διαχειρίζεται σύμφωνα με την ισχύουσα διαδικασία και υποβάλει έγγραφη απάντηση μετά την ολοκλήρωση της διερεύνησης του συμβάντος.

## **9.8 Υποχρεώσεις - Εγγυήσεις**

Το εκδοθέν πιστοποιητικό πιστοποιεί ότι ο Πελάτης ικανοποιεί τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή (της επιτόπιας επιθεώρησης) τις απαιτήσεις του προτύπου βάση του

οποίου πραγματοποιείται η επιθεώρηση. Για τα Συστήματα Διαχείρισης το πιστοποιητικό δεν εγγυάται ούτε πιστοποιεί τη συμμόρφωση της ποιότητας ή άλλων χαρακτηριστικών των προϊόντων ή των υπηρεσιών του Πελάτη, αλλά μόνο τη συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης με τις σχετικές απαιτήσεις.

Η TÜV Austria Hellas δεν εγγυάται ότι ο πελάτης θα λάβει, λόγω της Πιστοποίησης, θετικές αποφάσεις ή εγκρίσεις, από σχετικές κρατικές ή κυβερνητικές αρχές, ρυθμιστικούς φορείς, άλλους φορείς τεχνικού ελέγχου ή παρόμοιους οργανισμούς που μπορούν να αποφανθούν σχετικά με την εταιρεία ή τα προϊόντα του πελάτη. Η χορήγηση του πιστοποιητικού δεν εγγυάται την επιτυχία του Πελάτη σε έργα, στο δημόσιο ή τον ιδιωτικό τομέα, για τα οποία η πιστοποίηση αποτελεί προϋπόθεση.

Σε περίπτωση που εγερθούν αξιώσεις κατά του Φορέα Πιστοποίησης από οποιονδήποτε τρίτο, ιδιώτη ή Δημόσιο, για γεγονός για το οποίο δεν ευθύνεται ο Φορέας, ο Εντολέας είναι υποχρεωμένος να απαλλάξει τον Φορέα Πιστοποίησης από οποιαδήποτε αξίωση τρίτων. Σε κάθε περίπτωση ο Φορέας Πιστοποίησης δικαιούται να απαιτήσει αναγωγικά από τον Εντολέα να του καταβάλει οποιαδήποτε αποζημίωση τυχόν κατέβαλε προς τρίτους για γεγονός για το οποίο δεν ευθύνεται και δεν συνδέεται με την διαδικασία πιστοποίησης.

## **9.9 Εφαρμοστέο δίκαιο – Δικαιοδοσία**

Τα μέρη συμφωνούν ανεπιφύλακτα στην υπαγωγή κάθε διαφοράς τους που απορρέει από την παρούσα στην αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων των Αθηνών. Η παρούσα σύμβαση υπόκειται αποκλειστικά στο Ελληνικό Δίκαιο.

# Κεφάλαιο 10

## Οδηγία Υπολογισμού

### Απαιτούμενων

### Ανθρωπομερών Επιθεώρησης

#### 10.1 Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Σκοπός της οδηγίας αυτής είναι ο προσδιορισμός της μεθοδολογίας για την εκτίμηση των απαιτούμενων ανθρωπομερών για τη διενέργεια επιθεωρήσεων Συστημάτων Διαχείρισης και προϊόντων.

Εφαρμόζεται για όλα τα ΣΔ και προϊόντα και από όλο το προσωπικό που εμπλέκεται στην πιστοποίηση που παρέχεται από την TÜV AUSTRIA HELLAS (TAH).

#### 10.2 Ορισμοί

Ως Εργαζόμενοι νοούνται όλα τα άτομα των οποίων η εργασία υποστηρίζει το υπό αξιολόγηση σύστημα διαχείρισης ποιότητας, ήτοι το μόνιμο προσωπικό όλων των βαθμών, το μη μόνιμο προσωπικό (εποχιακοί, έκτακτοι, υπεργολαβικό προσωπικό) και το προσωπικό μερικής απασχόλησης.

Ως Ισοδύναμος Αριθμός Εργαζομένων λαμβάνεται ο συνολικός αριθμός εργαζομένων με τις ακόλουθες πιθανές μειώσεις:

Αριθμός εργαζομένων μερικής απασχόλησης: μετατρέπεται σε ισοδύναμο αριθμό εργαζομένων πλήρους απασχόλησης με βάση τις ώρες εργασίας τους.

Αριθμός εποχικών εργαζομένων: μετατρέπεται σε ισοδύναμο αριθμό εργαζομένων μόνιμης απασχόλησης με βάση τους μήνες εργασίας τους.

Αριθμός προσωπικού σε βάρδιες (x): μετατρέπεται με βάση τον τύπο

$$x = \frac{\text{αριθμός προσωπικού σε βάρδια}}{\text{αριθμό βαρδιών} - 1}$$

με την προϋπόθεση ότι δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των βαρδιών σε ότι αφορά το είδος και την ένταση των δραστηριοτήτων.

Ο υπολογισμός του ισοδύναμου αριθμού εργαζομένων γίνεται με βάση τον ακόλουθο τύπο:

Ισοδύναμος Αρ. Εργαζομένων

$$= \text{Αρ. Εργαζομένων χωρίς βάρδιες} + \frac{\text{Αρ. Εργαζομένων σε βάρδιες}}{\text{Αρ. βαρδιών} - 1}$$

Ως Ανθρωπομέρα Επιθεώρησης νοείται το 8ωρο εργασίας. Ο αριθμός των ανθρωπομερών (A/H) δεν μπορεί να μειωθεί με παράλληλη αύξηση των ωρών εργασίας του επιθεωρητή.

Η Διάρκεια Επιθεώρησης υπολογίζεται σε ανθρωπομέρες επιθεώρησης και περιλαμβάνει τόσο το χρόνο της επιτόπου επιθεώρησης (στάδιο 2) όσο και το χρόνο που ξοδεύει ένας επιθεωρητής ή η ομάδα επιθεώρησης στο σχεδιασμό της επιθεώρησης (συμπεριλαμβανομένης της ανασκόπησης εγγράφων στο γραφείο ή επιτόπου – στάδιο 1) και στη σύνταξη της έκθεσης επιθεώρησης.

## 10.3 Υπευθυνότητες

Ο Διευθυντής Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων ή οι Υπεύθυνοι των αντίστοιχων τμημάτων είναι αρμόδιοι για τον υπολογισμό των απαιτούμενων A/H κατά το στάδιο της προσφοράς.

Ο επικεφαλής επιθεωρητής μεριμνά για τον υπολογισμό των απαιτούμενων Α/Η επιθεώρησης πριν τη διενέργεια του α' σταδίου επιθεώρησης και προβαίνει αν απαιτείται στις απαραίτητες αυξήσεις/μειώσεις της διάρκειας επιθεώρησης.

## 10.4 Διαδικαστικά Βήματα

Ο υπολογισμός της διάρκειας της επιθεώρησης γίνεται σε συνάρτηση με τον ισοδύναμο αριθμό εργαζομένων, με βάση τον αντίστοιχο πίνακα ανά σύστημα διαχείρισης. Για τον υπολογισμό του χρόνου επιθεώρησης ισχύουν τα κάτωθι:

- Το 80% της συνολικής διάρκειας της επιθεώρησης λογίζεται ως χρόνος που αφιερώνεται για την επιτόπου επιθεώρηση στον οργανισμό. Στο χρόνο αυτό δεν υπολογίζονται τα διαλείμματα και χρόνος μετακίνησης
- Οι ανθρωπομέρες του αντίστοιχου πίνακα μειώνονται στο 1/3 για την επιθεώρηση επιτήρησης και στα 2/3 για την επαναξιολόγηση.
- Σε κάθε περίπτωση εξετάζεται εάν συντρέχουν παράγοντες οι οποίοι μπορούν να αυξήσουν ή να μειώσουν τον αριθμό των Α/Η και για το οποίο πρέπει να υπάρχει η σχετική γραπτή αιτιολόγηση. Στην περίπτωση μείωσης, ο συνολικός αριθμός Α/Η και για τα 2 στάδια δεν μπορεί να είναι μικρότερος του 70% του αναφερομένου στον αντίστοιχο πίνακα. Ενδεικτικοί παράγοντες αύξησης ή μείωσης του αριθμού των Α/Η βρίσκονται στην αντίστοιχη παράγραφο του κατά περίπτωση Συστήματος Διαχείρισης.
- Για επιθεώρηση που διαρκεί περισσότερες από 3 μέρες, η ομάδα επιθεώρησης θα πρέπει να περιλαμβάνει περισσότερους από 1 επιθεωρητές.
- Στην περίπτωση ομοίων θέσεων εφαρμογής, ο αριθμός των θέσεων εφαρμογής που επιθεωρούνται είναι ίσος με  $(y=\sqrt{x})$ , όπου (x) ο συνολικός αριθμός των θέσεων εφαρμογής.
- Για τις ετήσιες επιτηρήσεις ο αριθμός των υποκαταστημάτων που επιθεωρούνται είναι ίσος με  $(y=0,6\sqrt{x})$ , ενώ για τις επιθεωρήσεις επαναπιστοποίησης ο αριθμός είναι ίσος με  $(y=0,8\sqrt{x})$ .
- Στους πίνακες των παραρτημάτων ο αριθμός των εργαζομένων λογίζεται συνεχής και όχι ως βηματική αλλαγή.

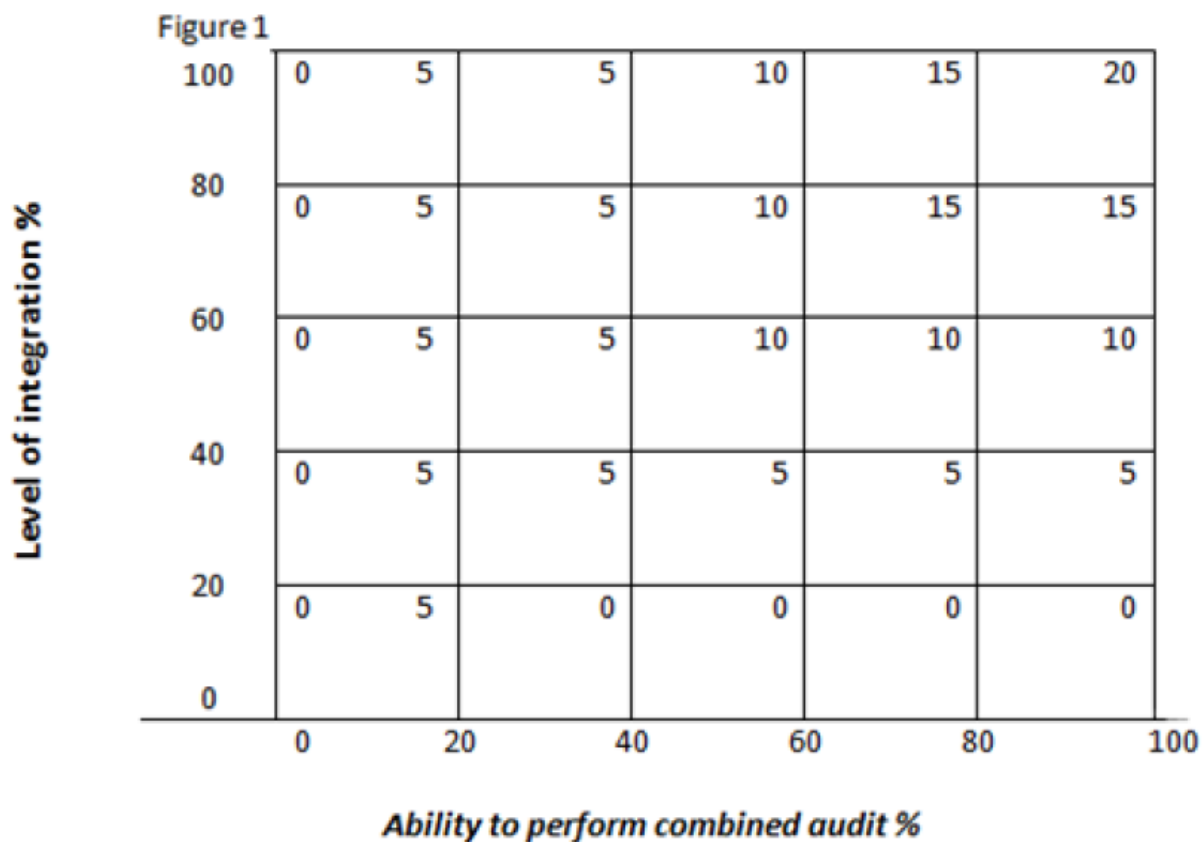
- Στους αντίστοιχους ανά Σύστημα Διαχείρισης πίνακες δίδονται παραδείγματα που σχετίζουν το είδος του οργανισμού με την κατηγορία της πολυπλοκότητας (υψηλή, μέση, χαμηλή, περιορισμένη). Αναγνωρίζεται ότι όλοι οι οργανισμοί του ίδιου είδους δεν εμπίπτουν, πάντοτε, στην ίδια κατηγορία.
- Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής λαμβάνοντας υπόψη του τις δραστηριότητες της επιχείρησης θα καθορίσει τον αριθμό A/H και σε κάθε περίπτωση θα δικαιολογήσει την διαφοροποίηση με τον πίνακα. Η διαφοροποίηση στον αριθμό των A/H και η σχετική αιτιολογία θα αναφέρεται στην έκθεση επιθεώρησης.
- Σε κάθε περίπτωση για τον υπολογισμό των απαιτούμενων A/H επιθεώρησης πιστοποίησης / επαναπιστοποίησης χρησιμοποιείται το έντυπο Επιλογή και Έγκριση Επιθεωρητών / Υπολογισμός A/H. Ο τελικός υπολογισμός και τυχόν αιτιολογήσεις μειώσεων ή αυξήσεων ενσωματώνονται και στην έκθεση επιθεώρησης.

## **10.5 Υπολογισμός A/H Επιθεώρησης Συνδυασμένων Συστημάτων Διαχείρισης**

Σε κάθε περίπτωση επιθεώρησης συνδυασμένων συστημάτων, ο υπολογισμός των A/H γίνεται ξεχωριστά για κάθε Σύστημα. Κατά τη διενέργεια συνδυασμένων επιθεωρήσεων περισσότερων του ενός συστημάτων διαχείρισης υπάρχει η δυνατότητα μείωσης της συνολικής διάρκειας του χρόνου επιθεώρησης, καθώς υπάρχουν σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό παρόμοιες δομές και αρκετά κοινά σημεία μεταξύ των διαφορετικών συστημάτων διαχείρισης.

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται η Οδηγία «Υπολογισμός A/H επιθεώρησης συνδυασμένων συστημάτων διαχείρισης», καθώς και το σχετικό έντυπο «Επιλογή και Έγκριση Επιθεωρητών / Υπολογισμός A/H». Σε κάθε περίπτωση επιθεώρησης συνδυασμένων συστημάτων, ο υπολογισμός των A/H γίνεται ξεχωριστά για κάθε Σύστημα. Κατά τη διενέργεια συνδυασμένων επιθεωρήσεων περισσότερων του ενός συστημάτων διαχείρισης υπάρχει η δυνατότητα μείωσης της συνολικής διάρκειας του χρόνου επιθεώρησης, καθώς υπάρχουν σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό παρόμοιες δομές και αρκετά κοινά σημεία μεταξύ των διαφορετικών συστημάτων διαχείρισης.

Επομένως, σε περίπτωση συνδυασμένης επιθεώρησης μπορεί να υπάρξει επιπλέον μείωση των ανθρωπομερών επιθεώρησης, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα της IAF MD11-2013



Σχήμα 1: Μείωση (%) διάρκειας επιθεώρησης συνδυασμένων Συστημάτων Διαχείρισης (IAF MD11:2013)

Επίπεδο ολοκλήρωσης %: Αποτελεί το βαθμό ολοκλήρωσης του ενοποιημένου συστήματος, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των επιμέρους συστημάτων. Ενδεικτικοί παράγοντες του επιπέδου ολοκλήρωσης πολλαπλών Συστημάτων είναι οι ακόλουθοι:

- Ύπαρξη ολοκληρωμένης τεκμηρίωσης, συμπεριλαμβανομένων και των οδηγιών εργασίας
- Κοινές Ανασκοπήσεις από τη Διοίκηση
- Κοινές εσωτερικές επιθεωρήσεις
- Ολοκληρωμένη προσέγγιση της Πολιτικής και των σκοπών
- Ολοκληρωμένη προσέγγιση των διεργασιών του Συστήματος
- Ολοκληρωμένη προσέγγιση των μηχανισμών βελτίωσης (διορθωτικές / προληπτικές ενέργειες)



- Ολοκληρωμένη προσέγγιση στην υποστήριξη από τη Διοίκηση και στις αρμοδιότητες

Ικανότητα διενέργειας συνδυασμένης επιθεώρησης %: Υπολογίζεται σύμφωνα με τον ακόλουθο τύπο:

$$x = \frac{100 ((X1 - 1) + (X2 - 1) + (X3 - 1) + (Xn - 1))}{Z(Y - 1)}$$

Όπου:

- X1, 2, 3...n: ο αριθμός των προτύπων για τα οποία ένας επιθεωρητής έχει τα προσόντα για τη διενέργεια της συνδυασμένης επιθεώρησης (σύμφωνα με τη σχετική περιγραφή θέσης εργασίας, π.χ. scope)
- Y: ο αριθμός των Προτύπων που καλύπτονται από την συνδυασμένη επιθεώρηση;
- Z: ο αριθμός των επιθεωρητών

Η μέγιστη επιτρεπόμενη μείωση λόγω συνδυασμένης επιθεώρησης πολλαπλών συστημάτων που μπορεί να προκύψει από την παραπάνω διαδικασία είναι 20%.

## 10.6 Σχετιζόμενα έγγραφα / Προδιαγραφές

- ISO/IEC 17021:2011 - Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems
- Οδηγία IAF MD 1:2007 - Certification of Multiple Sites Based on Sampling (IAF, 2018)
- Οδηγία IAF MD 2:2007 - Transfer of Accredited Certification of Management Systems (IAF, 2018)
- Οδηγία IAF MD 5:2013 - Duration of QMS and EMS Audits
- Οδηγία IAF MD 13:2013 - Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems
- Οδηγία IAF GD 6:2006 - General Requirements for Bodies Operating Assessment and Certification/registration of Environmental Management Systems (EMS)

- Κατευθυντήρια οδηγία ΕΣΥΔ ΚΟ-Υ&Α /01/02/08-07-2010 - Κατευθυντήρια Οδηγία για τη Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία
- Procedure TUV Austria A10VA05: “Proposal submission in the domain of EM-Audits“
- Procedure TUV Austria DN: A18-VA-02-A1 Angebotskalkulation EN: “Guidance values for calculating the proposals for the certification of OHSM as per OHSAS 18001”
- Οδηγία IAF MD 11:2013 - Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems (IAF, 2018)

# Κεφάλαιο 11

## Επίλογος

Όπως, μπορεί να διαπιστώσει κανείς τα δομικά στοιχεία για την λειτουργία ενός φορέα πιστοποίησης είναι τα ακόλουθα:

- Διαπίστευση από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης ή από άλλον αναγνωρισμένο φορέα διαπίστευσης μέλος του (MLA)
- Τήρηση των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων
- Τεχνογνωσία των Επιθεωρητών αλλά και του λοιπού εμπλεκόμενου προσωπικού
- Τήρηση ενός τεκμηριωμένου συστήματος ποιότητας, που να πληροί τις απαιτήσεις των προτύπων διαπίστευσης, αλλά και να διασφαλίζει την ακεραιότητα και την αμεροληψία του φορέα πιστοποίησης.

Προκειμένου να παρασχεθεί η διαπιστευμένη υπηρεσία πιστοποίησης θα πρέπει να ακολουθηθούν τα κατωτέρω βήματα:

- Αίτηση του πελάτη στον φορέα πιστοποίησης
- Ανασκόπηση της αίτησης του πελάτη από τον φορέα
- Αποστολή προσφοράς και κανονισμού πιστοποίησης στον πελάτη
- Αποδοχή προσφοράς από τον πελάτη
- Υπογραφή της σύμβασης
- Επιλογή της ομάδας επιθεώρησης
- Διεξαγωγή του σταδίου 1 της επιθεώρησης
- Διεξαγωγή του σταδίου 2 της επιθεώρησης και υπογραφή της έκθεσης επιθεώρησης
- Κατάθεση τεκμηρίωσης στον φορέα από τον επικεφαλής επιθεωρητή
- Ανασκόπηση της τεκμηρίωσης και απόφαση για πιστοποίηση από τον reviewer του φορέα.
- Έκδοση Πιστοποιητικού και αποστολή στον πελάτη (συνοδεύεται από το λογότυπο και κανονισμό χρήσης του λογοτύπου).

Σύμφωνα με έρευνα που έχει διεξάγει ο διεθνής οργανισμός ISO (για 11 πρότυπα) τα πιστοποιητικά που εκδόθηκαν το έτος 2016 από διαπιστευμένους οργανισμούς

πιστοποίησης φαίνονται στον πίνακα που ακολουθεί και διαπιστώνεται αύξηση της τάξεως του 8%:

<b>ISO 9001</b>	1.106.356	1.034.180	72.176	+7%
<b>ISO 14001</b>	346.189	319.496	26.693	+8%
<b>ISO 50001</b>	20.216	11.985	8.231	+69%
<b>ISO 27001</b>	33.290	27.536	5.754	+21%
<b>ISO 22000</b>	32.139	32.061	78	0
<b>ISO/TS 16949</b>	67.358	62.944	4.414	+7%
<b>ISO 13485</b>	29.585	26.255	3.330	+13%
<b>ISO 22301</b>	3.853	3.133	720	+23%
<b>ISO 20000-1</b>	4.537	2.778	1.759	+63%
<b>ISO 28000</b>	356			
<b>ISO 39001</b>	478			
<b>TOTAL</b>	<b>1.644.357</b>	<b>1.520.368</b>		<b>+8%</b>

Η Πιστοποίηση τόσο στην παγκόσμια όσο και στην εγχώρια αγορά έχει αναδειχτεί σε επιτακτική ανάγκη των εταιριών. Κι αυτό γιατί μέσω της πιστοποίησης οι επιχειρήσεις μπορούν να επιτύχουν:

- Ανάδειξη των Ποιοτικών Χαρακτηριστικών των προσφερόμενων Προϊόντων & Υπηρεσιών
- Προστασία & Ενίσχυση του Brand name της επιχείρησης, προβάλλοντας αξιόπιστα, ασφάλεια & ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
- Συνέπεια & ποιότητα παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών για τη διατήρηση και αύξηση των πελατών
- Εξέλιξη & Ανάπτυξη νέων υπηρεσιών - προϊόντων βασισμένα στο know how της επιχείρησης
- Συμμόρφωση με τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- Εσωτερική οργάνωση

Οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις μπορούν να επιτύχουν:

- την αξιόπιστη προβολή προς τους πελάτες, των σημείων υπεροχής ή διαφοροποίησης των πιστοποιημένων προϊόντων της επιχείρησης από άλλα συναφή ανταγωνιστικά προϊόντα λοιπών επιχειρήσεων του χώρου,

- την άμεση και ευθεία επικοινωνία της σημασίας της πιστοποίησης στον καταναλωτή, ως B2C (Business to Client) υπηρεσία,
- την εύκολη κατανόηση από τον πελάτη της αξίας της σχετικής πρόνοιας που λαμβάνει η επιχείρηση,
- την ισχυροποίηση των δεσμών εμπιστοσύνης πελάτη /χρήστη και επιχείρησης, μέσα από την παροχή προϊόντων με επιθυμητά χαρακτηριστικά και ιδιότητες ποιότητας,
- την καθημερινή και συστηματική επιλογή των προϊόντων της επιχείρησης, ως αναγνώριση της υπεροχής τους στο «χώρο».

Κλείνοντας την διατριβή μου θα ήθελα να χρησιμοποιήσω το 'moto' της ΤΑΗ, το οποίο χρησιμοποίησα και στην περίληψη της διατριβής μου, έχοντας την πεποίθηση ότι η πιστοποίηση μπορεί να είναι προστιθέμενη αξία για τις επιχειρήσεις παγκοσμίως.

**Η Πιστοποίηση είναι Πολιτισμός**

# Παράρτημα Α

## Απαιτήσεις

### Επιθεωρητή/Τεχνικού

### Εμπειρογνώμονα &

### Εμπλεκόμενου προσωπικού

#### Ι. Προσόντα Υποψηφίων Τεχνικών / Ειδικών Εμπειρογνομώνων

Για να εγκριθεί κάποιος υποψήφιος Τεχνικός Εμπειρογνώμονας θα πρέπει να διαθέτει τα εξής προσόντα:

- Δύο (2) κατ' ελάχιστο χρόνια σχετικής επαγγελματικής εμπειρίας με το πεδίο αναγνώρισης (με τις σχετικές βεβαιώσεις προϋπηρεσίας), εκτός αν ορίζεται αλλιώς στο έντυπο Απαιτήσεις Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα & Εμπλεκόμενου προσωπικού για κάθε πρότυπο.
- Συναφή τίτλο σπουδών
- Την αναγκαία ικανότητα για αποτελεσματική γραπτή και προφορική επικοινωνία για την διενέργεια επιθεώρησης.

Οι Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες της ΤΑΗ, πριν από κάθε συμμετοχή τους σε επιθεώρηση, υφίστανται ενημέρωση από τον Διευθυντή του Τομέα Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και προϊόντων ή/και τον Υπεύθυνο τμήματος, ο οποίος και τους εφοδιάζει με όλα τα απαραίτητα για την εκτέλεση του έργου τους.

Αξιολόγηση των τεχνικών εμπειρογνομώνων θα γίνεται κάθε τρία (3) χρόνια από επικεφαλής επιθεωρητή, εφόσον συμμετέχουν σε επιθεώρηση, σύμφωνα με το σχετικό έντυπο αξιολόγησης.

## II. Προσόντα Υποψηφίων Επιθεωρητών / Επιθεωρητών/ Επικεφαλή Επιθεωρητών/ Ανώτερων Επιθεωρητών

Για να εγκριθεί κάποιος υποψήφιος Επιθεωρητής/ Επιθεωρητής/ Επικεφαλής Επιθεωρητής/Ανώτερος Επιθεωρητής θα πρέπει να διαθέτει τα εξής προσόντα, που αφορούν σε όλα τα συστήματα διαχείρισης:

Γνώση των πρακτικών συστημάτων διαχείρισης των επιχειρήσεων

Γνώση των αρχών, πρακτικών και τεχνικών επιθεώρησης

Γνώση των προτύπων Συστημάτων Διαχείρισης και των κανονιστικών εγγράφων

Γνώση των διεργασιών πιστοποίησης

Γνώση του επιχειρηματικού τομέα του πελάτη, της οργάνωσης του, των διεργασιών και των προϊόντων του

Ικανότητα επικοινωνίας σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας μιας Επιχείρησης, συγγραφής σημειώσεων και αναφορών, δεξιότητες παρουσίασης και συνέντευξης προσωπικού καθώς και ικανότητα διαχείρισης επιθεώρησης

Εφόσον πληρούνται όλα τα ανωτέρω γενικά κριτήρια από τον υποψήφιο της εκάστοτε βαθμίδας, στη συνέχεια εξετάζεται η πλήρωση των προσόντων του στις ειδικές απαιτήσεις ανά πρότυπο διαχείρισης. Για παράδειγμα για τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας επιπρόσθετα των ανωτέρω απαιτούνται για την βαθμίδα του επιθεωρητή:

- |                        |  |
|------------------------|--|
| <b>ΤΥΠΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Πτυχίο ή δίπλωμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ειδικότητας μηχανικού ή άλλες συναφείς ειδικότητες με εξειδίκευση σε θέματα ποιότητας</li></ul>  |
| <b>ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Χειρισμός Η/Υ</li></ul>  |
| <b>ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Επιτυχής επιμόρφωση διάρκειας 40 ωρών επικεφαλής επιθεωρητών Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001</li><li>• Σεμινάριο μετάβασης στο ISO9001:2015, για ήδη αναγνωρισμένους</li></ul> |

επιθεωρητές στην έκδοση ISO9001:2008)

- ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ**
- τέσσερα (4) έτη εκ των οποίων δυο (2) έτη ως υπεύθυνος διαχείρισης ποιότητας ή τρία (3) έτη ως επιθεωρητής συστημάτων διαχείρισης ή σύμβουλος μελετητής ή σύμβουλος σε επιχειρήσεις που πιστοποιήθηκαν κατά ISO 9001 (ανάπτυξη 10 ΣΔΠ)
  - συμμετοχή σε επιθεωρήσεις συστημάτων διαχείρισης
    - για την απόκτηση του status του επιθεωρητή, τουλάχιστον 15 A/H επιθεώρησης ΣΔΠ, σε 4 τουλάχιστον διαφορετικές επιθεωρήσεις τα τελευταία 3 χρόνια
    - για τη διατήρηση του status του επιθεωρητή 6 A/H ΣΔΠ, σε 2 διαφορετικές επιθεωρήσεις τα τελευταία 3 χρόνια

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ** Κριτήρια για την **αξιολόγηση** της επάρκειας του επιθεωρητή συστημάτων ποιότητας την απόδοση τεχνικών περιοχών (EA scopes) ή επέκτασης τεχνικών πεδίων, αποτελούν τα κάτωθι «**ΒΑΣΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ**»:

- Συναφείς σπουδές (σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πίνακα QLi\_QPr\_MSPD\_001\_001 «ΠΙΝΑΚΑΣ ΓΝΩΣΙΑΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ»)

ή

- επαγγελματική εμπειρία ανά τομέα δραστηριότητας ,προσδιορισμένο στην κατεύθυνση EA CODE (6 μήνες επαγγελματικής εμπειρίας, κατ' ελάχιστον, σε περιπτώσεις πλήρους απασχόλησης ή 3 έργα διαχείρισης ποιότητας συμβούλου/μελετητή)

ή

-20 A/H επιθεώρησης ανά cluster (σύμφωνα με την Παράγραφο 5 της IAF MD17:2015)

Σημείωση: Στην περίπτωση απόδοσης κρίσιμων EA Codes (σύμφωνα με



την Παράγραφο 5 της IAF MD17:2015 ) με βάση τον αριθμό των επιθεωρήσεων πρέπει να πληρούνται τα κριτήρια του QLi\_QPr\_MSPD\_001\_001 «ΠΙΝΑΚΑΣ ΓΝΩΣΙΑΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ»

Κριτήρια για την **διατήρηση** των τεχνικών περιοχών (EA scores), αποτελούν τα κάτωθι :

- Συμμετοχή σε επιθεωρήσεις 3<sup>ου</sup> μέρους ΣΔΠ (τουλάχιστον 4 Α/Η ανά cluster (σύμφωνα με την Παράγραφο 5 της IAF MD17:2015) , σε 2 διαφορετικές επιθεωρήσεις) τα τελευταία 3 έτη

ή

- Συμμετοχή σε επιθεωρήσεις 2<sup>ου</sup> μέρους (8 Α/Η ανά cluster (σύμφωνα με την Παράγραφο 5 της IAF MD17:2015), σε διαφορετικές επιθεωρήσεις) τα τελευταία 3 έτη

ή

- Συνδυασμός των παραπάνω

ή

Συναφείς σπουδές (σύμφωνα με τις απαιτήσεις του πίνακα QLi\_QPr\_MSPD.001\_001 «ΠΙΝΑΚΑΣ ΓΝΩΣΙΑΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ»)

ή

- επαγγελματική εμπειρία ανά τομέα δραστηριότητας ,προσδιορισμένο στην κατεύθυνση EA CODE (6 μήνες επαγγελματικής εμπειρίας, κατ' ελάχιστον, σε περιπτώσεις πλήρους απασχόλησης ή 3 έργα διαχείρισης ποιότητας συμβούλου/μελετητή)

Σημ. 1: Επιθεωρητές που πληρούν κριτήρια σε παραπλήσιες δραστηριότητες, μπορούν να λάβουν τα αντίστοιχα scores, συνυπολογίζοντας τα κριτήρια αυτά ως σύνολο και όχι μεμονωμένα.

Σημ. 2: Για την απόδοση οποιασδήποτε τεχνικής περιοχής απαιτείται γνώση του επιθεωρητή τεχνικών επιθεώρησης, γνώση των κανονισμών που αφορούν στην επιχείρηση, γνώση των διαδικασιών πιστοποίησης του φορέα, γνώση του εκάστοτε τομέα επιχειρηματικότητας του πελάτη (προϊόντων, διαδικασιών), ικανότητα

λήψης πληροφορίας – συνέντευξης επιθεωρούμενων, διαχείρισης της διαδικασίας επιθεώρησης και συμπλήρωσης της σχετικής τεκμηρίωσης.

Σημ. 3 : Ειδικά για την αναγνώριση επιθεωρητών που θα διενεργούν επιθεωρήσεις συστημάτων ποιότητας κατά ISO9001:2015 και σύμφωνα με τους Κανονισμούς (ΕΚ) 842/2006, 303/2008, 304 / 2008 και την ΚΥΑ 18694/2012 (ΦΕΚ 1232/Β/2012) σε επιχειρήσεις του κλάδους Ψύξης/Κλιματισμού και Πυρόσβεσης απαιτείται:

- Να είναι αναγνωρισμένοι για τα ΕΑ 17.2, 18.1 και 28 και
- Να γνωρίζουν τόσο τους ανωτέρω ευρωπαϊκούς κανονισμούς όσο και την σχετική Ελληνική νομοθεσία.
- Να έχουν γνώση Περιβαλλοντικών ή/και Ενεργειακών Συστημάτων.

#### **ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΑΠΟ ΦΟΡΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΜΕΝΟΥΣ ΑΠΟ ΦΟΡΕΙΣ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗΣ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΜΛΑ**

Επιθεωρητές αναγνωρισμένοι από άλλους διαπιστευμένους ΦΠ, αναγνωρίζονται από την ΤΑΗ για τα υφιστάμενα πεδία, ως προσωρινά αναγνωρισμένοι (Provisionally approved), για αρχικό χρονικό διάστημα 6 μηνών. Προϋποθέσεις για την προσωρινή αναγνώριση αποτελούν τα παρακάτω:

- Σύμβαση
- Αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα

- Τίτλοι σπουδών και συνεχούς κατάρτισης
- Βεβαιώσεις προϋπηρεσίας
- Log File
- Βεβαίωση ή/και σχετική τεκμηρίωση από τον προηγούμενο ΦΠ για την αναγνώριση και τα σχετικά πεδία, σε ισχύ.

Η οριστική αναγνώριση και απόδοση των πεδίων θα γίνεται βάσει των διαδικασιών της ΤΑΗ, που αναφέρονται παραπάνω για την απόδοση τεχνικών πεδίων επιθεωρητή.

# Παράρτημα Β

## Διαδικασία Πιστοποίησης

### Συστημάτων Διαχείρισης

### Ποιότητας

Πρότυπο ή σχήμα  
πιστοποίησης

ISO 9001:2008 /  
**ISO 9001:2015**

Πρότυπα  
διαπίστευσης:

ISO 17021-1:2015

Κύκλος  
πιστοποίησης:

Το πιστοποιητικό έχει τριετή διάρκεια. Για τη διατήρηση της ισχύος του πιστοποιητικού διεξάγονται ετήσιες επιθεωρήσεις επιτήρησης. Πριν τη λήξη της ισχύος του πιστοποιητικού διεξάγεται επιθεώρηση επαναπιστοποίησης στην επιχείρηση για ανανέωση του πιστοποιητικού για την επόμενη τριετία.

Προγραμματισμός επιθεωρήσεων και χρονοδιάγραμμα: οι επιθεωρήσεις επιτήρησης πρέπει να διεξάγονται ετησίως, με τελευταία ημερομηνία την ημέρα απόφασης Πιστοποίησης μετά την επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης. Αντίστοιχα η επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης πρέπει να ολοκληρώνεται μέσα στο ίδιο χρονικό περιθώριο. Για παράδειγμα:

Απόφαση Πιστοποίησης	1 <sup>η</sup> ετήσια επιτήρηση	2 <sup>η</sup> ετήσια επιτήρηση	Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης
15/7/2016	15/7/2017	15/7/2018	15/7/2019

Στην περίπτωση υπέρβασης των παραπάνω χρονικών ορίων, το πιστοποιητικό θα μπαίνει σε Παύση για 6 μήνες και μετά την παρέλευση του διαστήματος αυτού σε Ανάκληση.

Διαδικασία  
διεξαγωγής

Η διαδικασία πιστοποίησης πραγματοποιείται σε δύο στάδια:

**Στάδιο 1:** Κύριο περιεχόμενο του πρώτου σταδίου είναι:

επιθεώρησης :

Να αξιολογεί την τεκμηρίωση και ειδικότερα:

- την ύπαρξη άδειας λειτουργίας της επιχείρησης
- τον σχεδιασμό του ΣΔΠ σε συμφωνία με την πολιτική ποιότητας
- εάν η εφαρμογή του ΣΔΠ παρέχει δεδομένα για το στάδιο 2 της επιθεώρησης
- εάν η εσωτερική επιθεώρηση ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου
- εάν οι ανασκοπήσεις της διοίκησης καλύπτουν τη συνεχή καταλληλότητα την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ.
- την επάρκεια της τεκμηρίωσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις
- τα μέσα με τα οποία πραγματοποιείται η συνεχής βελτίωση (δείκτες, στόχοι ποιότητας)
- την ύπαρξη κανονισμών, νομοθεσίας, τυχόν συμφωνίες με τις αρχές (συμπεριλαμβάνονται άδειες από τις αρχές).
- τυχόν αρχεία με βάση τα οποία ο οργανισμός εκτιμά την συμφωνία με τους κανονισμούς και τη νομοθεσία

**Στάδιο 2:** Κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης αξιολογούνται:

- η εφαρμογή και αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας,
- η εφαρμογή πολιτικής ποιότητας στην πράξη,
- η τήρηση των νομικών απαιτήσεων που αφορούν στο προϊόν,
- η εφαρμογή του συνόλου των διαδικασιών που προβλέπονται από το πρότυπο αλλά και από το σύστημα ποιότητας της εταιρείας
- το σύνολο των αρχείων που προβλέπονται από το πρότυπο αλλά και από το σύστημα ποιότητας της εταιρείας

### **Επιτήρηση – Επαναπιστοποίηση**

Κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιτήρησης – επαναπιστοποίησης στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης αξιολογούνται:

- η αποκατάσταση των παρατηρήσεων ή/και Μη

## Συμμορφώσεων της προηγούμενης επιθεώρησης

- ότι προβλέπεται και για το στάδιο 2 της επιθεώρησης πιστοποίησης.

Αξιολόγηση Κριτηρίων επιθεώρησης / Κατηγοριοποίηση Μη Συμμορφώσεων	<b>1:</b> Πλήρης συμμόρφωση  <b>2: (Π): Παρατήρηση,</b> Σημείο βελτίωσης, η αποτελεσματικότητα της διορθωτικής  ενέργειας αξιολογείται στην επόμενη επιθεώρηση	<b>3:</b> Μη Συμμόρφωση (-εις): Άρση με Προσκόμιση εγγράφων  <b>4:</b> Μη Συμμόρφωση (-εις): Άρση με Επαναληπτική επιθεώρηση
Χρόνος αποκατάστασης Μη Συμμορφώσεων:	Επιθεώρηση πιστοποίησης: 2 μήνες μετά την ολοκλήρωση του σταδίου 2  Επιθεώρηση επιτήρησης: 2 μήνες μετά την ημερομηνία της επιθεώρησης ή το αργότερο μέχρι την ημερομηνία «επέτειο» της ολοκλήρωσης του σταδίου 2 της επιθεώρησης πιστοποίησης  Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης: 2 μήνες μετά την ημερομηνία της επιθεώρησης ή το αργότερο μέχρι την ημερομηνία «επέτειο» της ολοκλήρωσης του σταδίου 2 της επιθεώρησης πιστοποίησης	
Τεκμηρίωση Επιθεώρησης	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Αίτηση για Αξιολόγηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας</li><li>2. Προσφορά για Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας</li><li>3. Σύμβαση</li><li>4. Επιλογή και έγκριση Επιθεωρητών / Έντυπο υπολογισμού A/H</li><li>5. Σχέδιο Επιθεώρησης</li><li>6. Ερωτηματολόγιο Επιθεώρησης</li><li>7. Έκθεση Επιθεώρησης</li><li>8. Έντυπο Έγκρισης Απελευθέρωσης τεκμηρίωσης</li><li>9. Έντυπο Κείμενο Πιστοποιητικού</li></ol>	

# Παράρτημα Γ

## Κανονισμός Πιστοποίησης

### Συστημάτων Διαχείρισης

### Ποιότητας

Πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης	ISO 9001:2008 / ISO 9001:2015	Πρότυπα διαπίστευσης:	ISO 17021-1:2015								
Κύκλος πιστοποίησης:	<p>Το πιστοποιητικό έχει τριετή διάρκεια*. Για τη διατήρηση της ισχύος του πιστοποιητικού διεξάγονται ετήσιες επιθεωρήσεις επιτήρησης. Πριν τη λήξη της ισχύος του πιστοποιητικού διεξάγεται επιθεώρηση επαναπιστοποίησης στην επιχείρηση για ανανέωση του πιστοποιητικού για την επόμενη τριετία.</p> <p>Η επιθεώρηση Πιστοποίησης πραγματοποιείται σε 2 Στάδια. Το Στάδιο 1 μπορεί να μην υλοποιηθεί στις εγκαταστάσεις του πελάτη. Το διάστημα μεταξύ των δύο σταδίων δεν μπορεί να υπερβαίνει τους 6 μήνες. Στην περίπτωση που παρέλθει αυτό το διάστημα ή προκύψουν σημαντικές αλλαγές που επηρεάζουν το ΣΔ, το Στάδιο 1 πρέπει να επαναληφθεί. Τα αποτελέσματα του Σταδίου 1 μπορούν να οδηγήσουν σε αναβολή ή ακύρωση του Σταδίου 2.</p> <p><u>Προγραμματισμός επιθεωρήσεων και χρονοδιάγραμμα:</u> οι επιθεωρήσεις επιτήρησης πρέπει να διεξάγονται ετησίως, με τελευταία ημερομηνία την ημέρα απόφασης Πιστοποίησης μετά την επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης. Αντίστοιχα η επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης πρέπει να ολοκληρώνεται μέσα στο ίδιο χρονικό περιθώριο. Για παράδειγμα:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Απόφαση Πιστοποίησης</th> <th>1<sup>η</sup> ετήσια επιτήρηση</th> <th>2<sup>η</sup> ετήσια επιτήρηση</th> <th>Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15/7/2016</td> <td>15/7/2017</td> <td>15/7/2018</td> <td>15/7/2019</td> </tr> </tbody> </table> <p>Στην περίπτωση υπέρβασης των παραπάνω χρονικών ορίων, το πιστοποιητικό θα μπαίνει σε Παύση για 6 μήνες και μετά την παρέλευση του διαστήματος αυτού σε Ανάκληση.</p> <p>Κατά την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης μπορεί να απαιτηθεί η</p>			Απόφαση Πιστοποίησης	1 <sup>η</sup> ετήσια επιτήρηση	2 <sup>η</sup> ετήσια επιτήρηση	Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης	15/7/2016	15/7/2017	15/7/2018	15/7/2019
Απόφαση Πιστοποίησης	1 <sup>η</sup> ετήσια επιτήρηση	2 <sup>η</sup> ετήσια επιτήρηση	Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης								
15/7/2016	15/7/2017	15/7/2018	15/7/2019								

	διεξαγωγή Σταδίου 1 αν έχουν υπάρξει σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα Διαχείρισης ή στο πλαίσιο μέσα στο οποίο λειτουργεί (πχ αλλαγές στη νομοθεσία) και τον πελάτη.	
Αξιολόγηση Κριτηρίων επιθεώρησης / Κατηγοριοποίηση Μη Συμμορφώσεων	<b>1:</b> Πλήρης συμμόρφωση	<b>3:</b> Μη Συμμόρφωση (-εις): Άρση με Προσκόμιση εγγράφων
	<b>2:</b> (Π): <b>Παρατήρηση</b> , Σημείο βελτίωσης, η αποτελεσματικότητα της διορθωτικής ενέργειας αξιολογείται στην επόμενη επιθεώρηση. Αναβαθμίζεται σε Μη Συμμόρφωση κατά τη διάρκεια της επόμενης επιθεώρησης αν δεν έχουν υλοποιηθεί διορθωτικές ενέργειες.	<b>4:</b> Μη Συμμόρφωση (-εις): Άρση με Επαναληπτική επιθεώρηση
Χρόνος αποκατάστασης Μη Συμμορφώσεων:	<p><b>Επιθεώρηση πιστοποίησης:</b> 2 μήνες μετά την ολοκλήρωση του σταδίου 2</p> <p><b>Επιθεώρηση επιτήρησης:</b> 2 μήνες μετά την ημερομηνία της επιθεώρησης ή το αργότερο μέχρι την ημερομηνία «επέτειο» της ολοκλήρωσης του σταδίου 2 της επιθεώρησης πιστοποίησης</p> <p><b>Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης:</b> 2 μήνες μετά την ημερομηνία της επιθεώρησης ή το αργότερο μέχρι την ημερομηνία «επέτειο» της ολοκλήρωσης του σταδίου 2 της επιθεώρησης πιστοποίησης</p>	



# Παράρτημα Δ

## Αίτηση Αξιολόγησης

### Υποψήφιου Επιθεωρητή /

### Τεχνικού Εμπειρογνώμονα

Επιθεωρητής  
Συστημάτων  
Διαχείρισης  
Ποιότητας  
Επιθεωρητής ΣΔ  
Υγείας και  
Ασφάλειας

Επιθεωρητής ΣΔ  
Ασφάλειας  
Τροφίμων

Επιθεωρητής  
Συστημάτων  
Περιβαλλοντικής  
Διαχείρισης



Άλλο .....

Τεχνικός  
Εμπειρογνώμονας

#### 1. Προσωπικά στοιχεία αιτούντος

Όνοματεπώνυμο αιτούντος :	
Εθνικότητα:	
Ημερομηνία και τόπος γέννησης :	
Αριθμός Ταυτότητας / Διαβατηρίου:	
Επάγγελμα / Τίτλοι Σπουδών :	
Διευθύνσεις :	
i)Επαγγελματική :	
Τηλ. :	
Email :	
ii)Προσωπική:	
Τηλ. :	
Email :	

**2. Γενική Εκπαίδευση (Δευτεροβάθμια)**

Εκπαιδευτικό ίδρυμα	Έτος	Τίτλος / Βαθμός

**3. Ακαδημαϊκή / Τεχνική Εκπαίδευση**

Εκπαιδευτικό ίδρυμα	Έτος	Τίτλος / Βαθμός

**4. Μέλος Επαγγελματικών Ενώσεων, Επιμελητηρίων κλπ.**

Φορέας	Έτος	Τίτλος

**5. Επαγγελματική Εμπειρία**

Επιχείρηση (Τίτλος / Δνση)	Πεδίο εφαρμογής επιχείρησης Κωδικός ΕΑ (σε υποκατηγορίες) / NACE (για ΣΔΑΤ, ΣΠΔ) / ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ (για ΣΔΑΤ)	Είδος Ερ γα σί ας	Περίοδος	Θέση	Αρμοδιότητες

**6. Παρούσα Επαγγελματική Θέση**

Επωνυμία :	
Πεδίο εφαρμογής επιχείρησης Κωδικός ΕΑ (σε υποκατηγορίες) / NACE (για ΣΔΑΤ, ΣΠΔ) / ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ (για ΣΔΑΤ)	
Διεύθυνση / Τμήμα :	
Θέση :	
Άμεσος Προϊστάμενος (θέση) :	
Άμεσοι υφιστάμενοι (θέσεις) :	

**7. Προϋπηρεσία σαν σύμβουλος / μελετητής (ανάλυση έργων)**

Επωνυμία επιχείρηση / Company	Δραστηριότητα / Activity	Κωδικός ΕΑ (σε υποκατηγο ρίες) / NACE (για ΣΔΑΤ, ΣΠΔ) / ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α (για ΣΔΑΤ) / EA subsector/ Nace/ category	Διάστημα απασχόληση ς (από – έως) και ακριβής διάρκεια / Specific duration of the project (since- to) and man days/months on the project	Πρότυπο / Standard	Επιπλέον πληροφορίες / Additional information

**8. Αναφέρατε εκτενέστερα το είδος της εργασίας που έχετε εκτελέσει καθώς και τις παρούσες αρμοδιότητές σας**


**9. Εκπαιδευτικά Προγράμματα (σχετικά με το αντικείμενο της αίτησης)**

Φορέας	Τίτλος Προγράμματος	Χρόνος / Διάρκεια

**10. Ξένες γλώσσες**

Γλώσσα				
	ομιλώ :	πολύ καλά	καλά	μέτρια
	γράφω:	πολύ καλά	καλά	μέτρια
	ομιλώ :	πολύ καλά	καλά	μέτρια
	γράφω:	πολύ καλά	καλά	μέτρια
	ομιλώ :	πολύ καλά	καλά	μέτρια
	γράφω:	πολύ καλά	καλά	μέτρια

**Ημερομηνία / Τόπος :**

**Ονοματεπώνυμο Αιτούντος:**

**Υπογραφή Αιτούντος :**

Σημείωση 1: Ο αιτών θα πρέπει να επισυνάπτει στην αίτηση αναλυτικό log file (έντυπο log file\_TAH\_), βιογραφικό σημείωμα (CV), αντίγραφο ταυτότητας / διαβατηρίου, αντίγραφα πτυχίων, βεβαιώσεις επαγγελματικής εμπειρίας, αντίγραφα πιστοποιητικών σεμιναρίων / εκπαιδεύσεων.

Σημείωση 2: Η TUV AUSTRIA HELLAS διατηρεί την δυνατότητα να ελέγχει και να επαληθεύσει με τους εμπλεκόμενους φορείς τις πληροφορίες που δίνονται από τον αιτούντα.

Σημείωση 3: Σε περίπτωση που από τον έλεγχο αποδειχτεί τυχόν ανακρίβεια ή πλαστότητα οποιουδήποτε εγγράφου η TUV AUSTRIA HELLAS διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει άμεσα την συνεργασία της με τον επιθεωρητή και να ενημερώσει άμεσα τις αρμόδιες αρχές.

# Παράρτημα Ε

## Φύλλο Αξιολόγησης

### Επιθεωρητή/Τεχνικού

### Εμπειρογνώμονα/Veto Person &

### Εμπλεκόμενου προσωπικού

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ  
ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ:

ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ:

ΣΚΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:

ΕΙΔΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΕΠΙΤΟΠΙΑ

ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

ΕΠΙΘΕΩΡΗΘΕΙΣΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

ΠΡΟΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:

ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗ:

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	ΕΠΙΔΟΣΗ			
	1	2	3	4
ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ				
Γενική συμπεριφορά				
Προετοιμασία Επιθεώρησης				
Πρακτική γνώση του Προτύπου ή/και του αντικειμένου				

Εκμετάλλευση της τεκμηρίωσης του Συστήματος της επιχείρησης				
Τήρηση σταδίων επιθεώρησης και Αποτελεσματικότητα				
Μέθοδος επιλογής δειγμάτων-τεκμηρίων				
Συνέπεια και τεχνική γνώση του αντικειμένου της επιθεώρησης				
Καταγραφή-τεκμηρίωση μη-συμμορφώσεων- παρατηρήσεων				
Επαρκής γνώση των νομοθετικών ή/ και κανονιστικών απαιτήσεων που εφαρμόζονται στην επιθεωρούμενη δραστηριότητα και στο πρότυπο αξιολόγησης				
Συλλογή πληροφοριών και αντικειμενικών αποδείξεων μέσω συνεντεύξεων, ανασκόπησης αρχείων, παρατηρήσεων				
Ικανότητα χειρισμού δύσκολων καταστάσεων				
Επικοινωνία				
Συνεργασία με στελέχη της επιχείρησης				
Συνεργασία με λοιπά μέλη ομάδας				
Συμπλήρωση εντύπων				
Ο Ο/Η Επιθεωρητής (-τρια) έκανε σύντομη αλλά περιεκτική αναφορά κατά την εναρκτήρια συνάντηση στις συνολικές δραστηριότητες του Οργανισμού προς κατάλληλη ενημέρωση του πελάτη ;				
Ο Ο/Η Επιθεωρητής (-τρια) είναι κατάλληλα ενημερωμένος για τις δραστηριότητες του Οργανισμού;				
Ο Ο/Η Επιθεωρητής (-τρια) προώθησε άλλα προϊόντα-υπηρεσίες του Οργανισμού με κατάλληλο τρόπο στον πελάτη;				
<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ</b>				
Έγκαιρη παράδοση τεκμηρίωσης στο τμήμα πιστοποίησης				
Έγκυρη παράδοση τεκμηρίωσης στο τμήμα πιστοποίησης				
Πληρότητα τεκμηρίωσης				
Έλεγχος ποιότητας τεκμηρίωσης				
<b>ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΥΧΟΝ ΑΛΛΕΣ ΠΗΓΕΣ (π.χ εσωτερικές επιθεωρήσεις) – Περιγράψτε</b>				
<b>Ανατροφοδότηση από τους πελάτες και από την αγορά (εάν υπάρχουν παράπονα πελατών ή άλλου ενδιαφερόμενου μέρους θα πρέπει να καταγράφονται)</b>				

<b>ΕΙΔΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑ ΠΡΟΤΥΠΟ:</b> (αν υπάρχουν)				
<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΝΕΤΟ PERSON / ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ</b>				
Χρόνος ανταπόκρισης στις ανατιθέμενες εργασίες (π.χ. ανασκόπηση της αίτησης, ανασκόπηση τεκμηρίωσης κλπ.)				
Ποιότητα των παραδοτέων				
<b>Σύνολο βαθμολογίας αξιολογούμενου:</b>				
<b>Μέγιστη βαθμολογία (αριθμός κριτηρίων x 4):</b>				
<b>Τελική βαθμολογία (%):</b>	<b>%</b>			
<b>Αποτέλεσμα αξιολόγησης:</b>				
<b>ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ – ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ - ΕΥΡΗΜΑΤΑ</b>				

**Αξιολογούμενος Επιθεωρητής:**

**Ημερομηνία:**

**Αξιολογητής:**

**Ημερομηνία:**

**Υπεύθυνος τμήματος:**

**Ημερομηνία:**

**Δ/ντής Τομέα Πιστοποίησης:**

**Ημερομηνία:**

**Γενικός Διευθυντής:**

**Ημερομηνία:**

**Σημειώσεις:**

α. Βαθμολογία 1: κακή, Βαθμολογία 2: ικανοποιητική, Βαθμολογία 3: Καλή, Βαθμολογία 4: Πολύ καλή

β. Η ελάχιστη βαθμολογία που μπορεί να λάβει ο αξιολογούμενος προκειμένου να θεωρηθεί επιτυχής η αξιολόγηση είναι 70% του αθροίσματος της μέγιστης βαθμολογίας (4) όλων των κριτηρίων.

γ. Στην περίπτωση που ο αξιολογούμενος είναι Υπεύθυνος Τμήματος, στη θέση υπογραφής του υπογράφει ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας της ΔΠΣΔΠ



# Παράρτημα Ζ

## Έντυπο απόδοσης τεχνικών πεδίων (scope) σε επιθεωρητή

Όνομα Επιθεωρητή	
Πρότυπο	
Σπουδές	
Προϋπηρεσία εκτός ΤΑΕ	
Προϋπηρεσία ως Επιθεωρητής	
Επιμόρφωση	
Αποτέλεσμα προσωπικής συνέντευξης του επιθεωρητή με τον Διευθυντή Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων ή τον Υπεύθυνο Τμήματος	

Ημερομηνία και διάρκεια εκπαίδευσης του επιθεωρητή στο σύστημα ποιότητας του φορέα.	
Απόδοση score	
Ημερομηνία απόδοσης	
Έγκριση ως Veto Person	
Ο Διευθυντής Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων Όνομα / υπογραφή	
Ο Υπεύθυνος τμήματος Όνομα / υπογραφή	

# Παράρτημα Η

## Γνωστικές Απαιτήσεις

### Τεχνικών Τομέων

Ενδεικτικά φαίνεται παρακάτω:

ΠΡΟΤΥΠΟ / STANDARD : 9001:2008					
TECHNICAL AREAS KNOWLEDGE REQUIREMENTS – ΓΝΩΣΙΑΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΕΡΙΟΧΩΝ					
EA SCOPE / TECHNICAL AREA	EA	NACE	AUDITORS' BASIC DEGREE / DIPLOMA	ΆΛΛΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ / OTHER REQUIREMENTS:	CRITICAL CODE (According to IAF MD:17, §5)
Agriculture, forestry and fishing	01	01, 02, 03	Agronomist, Biologist, Veterinarian, Chemist, Chemical Engineer, Food Technologist, or other relevant degree/diploma		
Γεωργία, Δασοκομία, Αλιεία			Γεωπόνος, Βιολόγος, Κτηνίατρος, Χημικός, Χημικός Μηχανικός, Τεχνολόγος Τροφίμων ή άλλο συναφές πτυχίο/δίπλωμα		
Mining and quarrying	02	05, 06, 07, 08, 09	Metal engineer, Mineralogist, Geologist, Chemical Engineer, Chemist, or other relevant degree		X
Ορυχεία και Λατομεία			Μεταλλουργός, Μεταλλειολόγος, Γεωλόγος, Χημικός Μηχανικός, Χημικός, ή άλλο συναφές πτυχίο		
Food products, beverages and tobacco	03	10, 11, 12	Agronomist, Chemical Engineer, Chemist, Biologist, Veterinarian, Food Technologist, or other relevant degree		
Παραγωγή Τροφίμων, Ποτών και Καπνού			Γεωπόνος, Χημικός Μηχανικός, Χημικός, Βιολόγος, Κτηνίατρος, Τεχνολόγος Τροφίμων, ή άλλο συναφές πτυχίο		X

Εικόνα 1. Γνωστικές Απαιτήσεις

## Βιβλιογραφία

- International Certification Accreditation Council (ICAC). (2018). *About ICAC*. Retrieved from International Certification Accreditation Council: <http://www.icacnet.org/wordpress/about-icac/>
- David Fátima, Abreu Rute. (2016, 07 05). *Assessment and accreditation processes: Contribution to improve a quality assurance system of higher education in Portugal*. Retrieved from Biblioteca Digital Politecnico da Guarda: <http://bdigital.ipg.pt/dspace/handle/10314/2429>
- Deepa, A., & Christmann, P. (21). Decoupling of Standard Implementation from Certification: Does Quality of ISO 14001 Implementation Affect Facilities' Environmental Performance? *Business Ethics Quarterly*, 73-102.
- European Accreditation. (2018). *European Accreditation*. Retrieved from <http://www.european-accreditation.org/>
- G. Wilkinson, B. D. (1998, Vol 10). System integration: the views and activities of certification bodies. *The TQM Magazine*, pp. 288-292.
- Gabriele Jahn, Matthias Schramm, Achim Spiller. (2005, Vol 28 Issue 1). The Reliability of Certification: Quality Labels as a Consumer Policy Tool. *Journal of Consumer Policy*, pp. 53-73.
- Godfrey, J. M. (1998). *Juran's Quality Handbook*. McGraw-Hill International Editions.
- Gyani, G. J. (19:3). Effectiveness of QMS Certification Process. *Total Quality Management & Business Excellence*, 263-279.
- IAF. (2018). *International Accreditation Forum*. Retrieved from <http://www.iaf.nu/>
- International Organization for Standardization*. (2018). Retrieved from All About ISO: <https://www.iso.org/about-us.html>
- ISO. (2011, 11). *ISO 19011:2011*. Retrieved from Guidelines for auditing management systems: <https://www.iso.org/standard/50675.html>
- ISO Copyright for the freely available standards*. (2018). Retrieved from Publicly Available Standards: <http://standards.iso.org/ittf/PubliclyAvailableStandards/>
- Nawrocki, D. A. (2005, 08 14). *The Impact of International Standardization*. Retrieved from dm insights on location: <https://www.directionsmag.com/article/3172>
- Turner, B. (2008). *The Statesman's Yearbook*. London: Palgrave Macmillan.
- TUV Austria Academy. (2018). *TUV Austria Academy*. Retrieved from QMS INTERNAL AUDITOR | ISO 9001:2015: [http://www.tuvaustria.academy/category\\_id=2%26service\\_id=9](http://www.tuvaustria.academy/category_id=2%26service_id=9)
- Tuv Austria Hellas. (2018, 04). *Εταιρική Ταυτότητα*. Retrieved from Tuv Austria Hellas: <http://www.tuvaustriahellas.gr/organization&page=vision>
- Wikipedia. (2018, 01 01). *Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης*. Retrieved from Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης:

[https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B5%CE%B8%CE%BD%CE%AE%CF%82\\_%CE%9F%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82\\_%CE%A4%CF%85%CF%80%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%AF%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82](https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B5%CE%B8%CE%BD%CE%AE%CF%82_%CE%9F%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82_%CE%A4%CF%85%CF%80%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%AF%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82)

- Γιαννάκου Αμαλία, Γκορόγια, Σοφία. (2006, 03 10). *Συστήματα διασφάλισης ποιότητας - ISO 9001:2000*. Retrieved from Ιδρυματικό Αποθετήριο ΤΕΙ Ηπείρου:  
<http://apotheitrio.teiep.gr/xmlui/handle/123456789/64>
- Γούλα, Β. (2011). *Η επίδραση των συστημάτων ποιότητας στην απόδοση των επιχειρήσεων*. Retrieved from Ψηφιακή Βιβλιοθήκη και Ιδρυματικό Καταθετήριο του Πανεπιστημίου Μακεδονίας: <https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/14528>
- ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε. (2018). *Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας*. Retrieved from <http://www.elinyae.gr/el/index.jsp>
- ΕΛΟΤ. (2018). *Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης*. Retrieved from ΕΛΟΤ:  
[http://www.elot.gr/30\\_ELL\\_HTML.aspx](http://www.elot.gr/30_ELL_HTML.aspx)
- ΕΣΥΔ. (2018). *Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης*. Retrieved from Διεθνής Συνεργασία :  
<http://www.esyd.gr/portal/p/esyd/el/synergasia.jsp>
- ΕΣΥΔ. (2018). *Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης*. Retrieved from  
[http://www.esyd.gr/pweb/s/20/files/ekdoseis/Pliroforiako\\_yliko.pdf](http://www.esyd.gr/pweb/s/20/files/ekdoseis/Pliroforiako_yliko.pdf)
- Καλλιός, Ι. (2017, 06 25). Ηγετική παρουσία στον χώρο των πιστοποιήσεων . *Πρώτο Θέμα / Business Stories*, p. 67.
- Καυκιά, Χ. Χ. (2011). *Accreditation of certification systems in Europe: evaluation criteria and procedures of certification systems*. Retrieved from OpenArchives.gr:  
[https://www.openarchives.gr/aggregator-openarchives/edm/IKEE\\_AUT/000097-\\_128714/view](https://www.openarchives.gr/aggregator-openarchives/edm/IKEE_AUT/000097-_128714/view)
- Κωττάκης, Ι. (2014, 02 21). *Πολιτικές καινοτομίας και τυποποίησης / πιστοποίησης ως στρατηγικό προαπαιτούμενο επιχειρηματικότητας και ανταγωνιστικότητας*. Retrieved from Ήλιος / Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών: <http://helios-eie.ekt.gr/EIE/bitstream/10442/13816/1/Kottakis.pdf>
- Σταματέλλος, Τ. (2006, 08 07). *Διαπίστευση φορέων πιστοποίησης συστημάτων πειθαλλοντικής διαχείρισης : περιγραφή του πλαισίου μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται οι φορείς διαπίστευσης και οι φορείς πιστοποίησης Σ.Π.Δ., πρότυπα πιστοποίησης ΣΠΔ, πρότυπα και οδηγίες διαπίστευσης, εμπειρικ*. Retrieved from Διώνη / Πανεπιστήμιο Πειραιώς:  
<http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/848>
- Τζήμας, Κ. (2006). *Σύστημα διαχείρισης ποιότητας φορέα πιστοποίησης σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο EN ISO 45012*. Retrieved from OpenArchives.gr:  
[https://www.openarchives.gr/aggregator-openarchives/edm/Dione/000013-unipi\\_876/view](https://www.openarchives.gr/aggregator-openarchives/edm/Dione/000013-unipi_876/view)
- Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας. (2018). *Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας*. Retrieved from <http://www.ypeka.gr/>
- Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_001 «Αίτηση Αξιολόγησης Υποψήφιου Επιθεωρητή / Τεχνικού Εμπειρογνώμονα»

Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_002 «Απαιτήσεις Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα & Εμπλεκόμενου προσωπικού»

Έντυπο QLi\_QPr\_MSPD\_001\_001 «Γνωστικές Απαιτήσεις Τεχνικών Τομέων»

Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_003 «Φύλλο Αξιολόγησης Επιθεωρητή/Τεχνικού Εμπειρογνώμονα/Veto Person & Εμπλεκόμενου προσωπικού»

Έντυπο QFo\_QPr\_MSPD\_001\_004 «Έντυπο απόδοσης τεχνικών πεδίων (scope) σε επιθεωρητή»

ISO/IEC 17021:2011 - Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

Οδηγία IAF MD 1:2007 - Certification of Multiple Sites Based on Sampling

Οδηγία IAF MD 2:2007 - Transfer of Accredited Certification of Management Systems

Οδηγία IAF MD 5:2013 - Duration of QMS and EMS Audits

Οδηγία IAF MD 13:2013 - Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems

Οδηγία IAF GD 6:2006 - General Requirements for Bodies Operating Assessment and Certification/registration of Environmental Management Systems (EMS)

Κατευθυντήρια οδηγία ΕΣΥΔ ΚΟ-Υ&Α /01/02/08-07-2010 - Κατευθυντήρια Οδηγία για τη Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία

Procedure TUV Austria A10VA05: "Proposal submission in the domain of EM-Audits"

Procedure TUV Austria DN: A18-VA-02-A1 Angebotskalkulation EN: "Guidance values for calculating the proposals for the certification of OHSM as per OHSAS 18001"

Οδηγία IAF MD 11:2013 - Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems