



**LETRINA S.A.**  
CERTIFICATION BODY

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1**

**ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**



**ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ - ΜΕΡΟΣ 1**

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

- 0. ΑΝΑΦΟΡΕΣ**
- 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**
- 2. ΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ**
- 3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**
- 4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**
- 5. ΗΜΕΡΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**
- 6. ΙΣΧΥΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**
- 7. ΑΝΑΣΤΟΛΗ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**
- 8. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ Ή ΥΠΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**
- 9. ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**
- 10. ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ, ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΔΙΑΦΩΝΙΕΣ**
- 11. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ**
- 12. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

### **0. ΑΝΑΦΟΡΕΣ**

ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις

ISO/IEC TS17021-2 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

ISO/IEC TS 17021-3 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας

ISO/IEC TS 17021-10 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία

ISO/IEC 27006:2015 Information technology — Security techniques — Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems

ISO/TS 22003:2013 Food safety management systems — Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems

ΕΛΟΤ ΤΠ 1432:2008 Διαχειριστική επάρκεια οργανισμών για τη διαχείριση έργων δημοσίου χαρακτήρα – Απαιτήσεις για διεργασίες αξιολόγησης και αξιολογητές,

ISO/IEC 17000:2004, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές

ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις, Αρχές και Λεξιλόγιο

ΕΣΔ-ΚΑΔ Κανονισμός Διαπίστευσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης

IAF MD 1:2018 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization

IAF MD 2:2017 IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems

IAF MD 5:2019 Determination of Audit Time of Quality , Environmental and Occupational Health and Safety Management Systems

IAF MD 10:2013 IAF Mandatory Document for Assessment of Certification Body Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021: 2011

IAF MD 11:2013 IAF Mandatory Document for Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems (IMS)

IAF MD 13:2015 Knowledge Requirements for Accreditation Body Personnel for Information Security Management Systems (ISO/IEC 27001)

IAF MD 17:2015 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies

IAF MD 22:2018 Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS)

ΕΣΥΔ ΚΟ-Υ&Α/01/04/02-10-2020 κατευθυντήρια οδηγία για την διαπίστευση φορέων πιστοποίησης συστημάτων υγείας και ασφάλειας στην εργασία



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

### **1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

- 1.1.** Σκοπός του παρόντος Γενικού Κανονισμού είναι η παροχή αρχών και απαιτήσεων για την επάρκεια, την συνέπεια και την αμεροληψία της αρχικής επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης και της επακόλουθης επιτήρησης και επαναπιστοποίησης, που συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 17021-1:2015.
- 1.2.** Η Επιθεώρηση και Πιστοποίηση των Συστημάτων Διαχείρισης ακολουθεί τους όρους και τις συνθήκες που περιγράφονται στο παρόντα Γενικό Κανονισμό, χρησιμοποιώντας ως κριτήρια αξιολόγησης αυτά που καθορίζονται στο αντίστοιχο πρότυπο και αναφέρονται ειδικότερα στους επί μέρους Ειδικούς Κανονισμούς και τις Διαδικασίες.
- 1.3** Η χορήγηση του διαπιστευμένου από το ΕΣΥΔ Πιστοποιητικού Σ.Δ. δεν αποτελεί ούτε εξυπνοεί με κανέναν τρόπο έγκριση προϊόντων ή υπηρεσιών από το ΕΣΥΔ
- 1.4.** Το Πιστοποιητικό μπορεί να καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων μιας Επιχείρησης ή μόνο τμήμα ή τομέα αυτών. Το Πιστοποιητικό που εκδίδεται θα αναφέρει ευκρινώς τόσο το εφαρμοζόμενο πρότυπο, όσο και το αντικείμενο/πεδίο εφαρμογής για το οποίο η Επιχείρηση έχει πιστοποιηθεί.
- 1.5.** Η έκδοση ενός Πιστοποιητικού Σ.Δ. κατ' ουδένα τρόπο πιστοποιεί την ποιότητα των από την Επιχείρηση παραγομένων προϊόντων ή παρεχομένων υπηρεσιών. Πιστοποιεί μόνον ότι οι διαδικασίες που εφαρμόζει η Επιχείρηση κατά την παραγωγή των προϊόντων της ή την παροχή των υπηρεσιών της, υποδηλώνουν την ύπαρξη και λειτουργία ενός Συστήματος Διαχείρισης, το οποίο συμμορφούται με τα πρότυπα που αναφέρονται στη παρακάτω παράγραφο 1.7.
- 1.6** Το Πιστοποιητικό που εκδίδεται ισχύει για 3 χρόνια, κατά τα οποία πραγματοποιούνται οι εξής επιθεωρήσεις:
- Αρχική Επιθεώρηση (Στάδιο 1 και Στάδιο 2), πριν την χορήγηση του πιστοποιητικού
  - Επιθεωρήσεις Επιτήρησης, κατά τον 1<sup>ο</sup> και τον 2<sup>ο</sup> χρόνο ισχύος του πιστοποιητικού
  - Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης, κατά τον 3<sup>ο</sup> χρόνο ισχύος και πριν τη λήξη της πιστοποίησης
- 1.7** Ο παρών Γενικός Κανονισμός αφορά τη συμμόρφωση των Συστημάτων Διαχείρισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ΕΛΟΤ 1429, ISO 22000, ISO 27001 και κάθε άλλου που θα ενταχθεί στο μέλλον.

### **2. ΟΡΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ**

Αιτήσεις για Πιστοποίηση που υποβάλλονται στην ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. – ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ από Επιχειρήσεις οι οποίες έχουν ή είχαν εντός των προηγούμενων δύο (2) ετών, οικονομική ή άλλη σχέση, είτε σαν πελάτες είτε με οποιοδήποτε άλλο τρόπο, με τις άλλες δραστηριότητες της ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. (επιθεωρήσεις φορτίων ή/και επιθεωρήσεις πλοίων τύπου ασφάλειας/νηογνώμονος, όπως αυτές προσδιορίζονται στα τμήματα 1 και 4 του Εγχειριδίου Ποιότητας του Τομέα Πιστοποίησης) δεν γίνονται αποδεκτές.

Αιτήσεις για Πιστοποίηση που υποβάλλονται στην ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. – ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ από άλλους Φορείς Πιστοποίησης, επίσης δεν γίνονται αποδεκτές.



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

Η ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε, δεν παρέχει καθ' οιονδήποτε τρόπο συμβουλευτικές υπηρεσίες. Επιπρόσθετα, δεν προσφέρει υπηρεσίες σχετικές με τη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων σε πιστοποιημένους πελάτες.

Η ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε – ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, δεν διατηρεί οικονομική ή άλλη σχέση (συμπεριλαμβανομένων και προωθητικών ενεργειών εκατέρωθεν) με εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών σε επίπεδο που θα μπορούσε να θεωρηθεί σχέση αντικρουόμενων συμφερόντων. Επιπρόσθετα, σε καμία περίπτωση δεν αναθέτει υπεργολαβία, τη διενέργεια επιθεωρήσεων σε εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Εξαιρέση αποτελεί η περίπτωση μεμονωμένων προσώπων, που διαθέτουν τα προσόντα του επιθεωρητή, με την προϋπόθεση να έχουν παρέλθει τουλάχιστον δύο χρόνια από το τέλος της συνεργασίας τους για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στην υποψήφια προς πιστοποίηση Επιχείρηση.

Η ανεξαρτησία, αμεροληψία και ακεραιότητα της Letrina SA διασφαλίζεται από το νομικό της πλαίσιο, την οργανωτική της διάρθρωση και τη λειτουργία του Συμβουλίου Πιστοποίησης και από τη λειτουργία του Συμβουλίου Ποιότητας, Ανεξαρτησίας και Αμεροληψίας. Η Letrina SA έχει αναπτύξει και εφαρμόζει το Παράρτημα 5 «Κανονισμός για τη λειτουργία της Επιτροπής Διασφάλισης Αμεροληψίας» καθώς και Impartiality Analysis όλων των επιθεωρητών, τεχνικών εμπειρογνομόμενων και του φορέα πιστοποίησης ετήσια.

Στο πλαίσιο της Διαδικασίας που περιγράφεται στον παρόντα Κανονισμό:

- όλοι οι οργανισμοί οι οποίοι έρχονται σε επαφή με την Letrina SA αντιμετωπίζονται ισότιμα,
- οι όροι της Πιστοποίησης είναι οι ίδιοι, τόσο για τους οργανισμούς που εκδηλώνουν ενδιαφέρον να πιστοποιηθούν για πρώτη φορά όσο και για τους οργανισμούς που είναι ήδη κάτοχοι Πιστοποιητικών από την Letrina SA. Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει η Letrina SA χωρίς διακρίσεις και δεν υπάρχουν καταχρηστικοί οικονομικοί ή άλλοι όροι.
- οι εργαζόμενοι του φορέα πιστοποίησης μέσω του Impartiality Analysis αξιολογούνται για την αμεροληψία τους ετήσια από τον QA Manager λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως απειλές από προσωπικό ενδιαφέρον, απειλές από προσωπικές επανεκτιμήσεις, απειλές από οποιαδήποτε συγγενική σχέση και απειλές από ενέργειες εκφοβισμού. Η αμεροληψία δεν περιορίζεται στις σχέσεις με τους εξωτερικούς παράγοντες (π.χ πελάτες) αλλά επεκτείνεται και στις εσωτερικές διεργασίες του φορέα πιστοποίησης, όπως για παράδειγμα η on site αξιολόγηση των επιθεωρητών από άλλο επιθεωρητή. Και σε αυτές τις περιπτώσεις οποιοσδήποτε απειλές θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη.

Σκοπός των παραπάνω όρων είναι η εξάλειψη κάθε πιθανότητας επηρεασμού της αμεροληψίας των αποφάσεων της ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, όσον αφορά στην απονομή, διατήρηση, επέκταση, υποβάθμιση, αναστολή ή απόσυρση της Πιστοποίησης, που θα μπορούσε να προέλθει από ενδεχόμενη αντίθεση συμφερόντων.

### **3. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

**3.1.** Η ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ καθιερώνει Σήματα Πιστοποίησης, τα οποία μπορεί να χρησιμοποιηθούν από κάθε Επιχείρηση που είναι εγγεγραμμένη στον Κατάλογο Πιστοποιημένων Εταιρειών της ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε.

Τα σήματα είναι της μορφής όπως παρακάτω:



## ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1



Ή και συνοδευόμενο από τον Εθνικό Λογότυπο Διαπίστευσης - στις περιπτώσεις για τις οποίες η LETRINA έχει διαπίστευση για το συγκεκριμένο πεδίο πιστοποίησης;



Πιστοποίηση ΣΔ  
αρ πιστ. 12-7

**3.2.** Το Σήμα Πιστοποίησης είναι ιδιοκτησία της LETRINA A.E. και έχει κατοχυρωθεί στο Υπουργείο Ανάπτυξης.  
Το σήμα αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί από κάθε πιστοποιημένη από την LETRINA A.E. Επιχείρηση, μόνο στα εταιρικά της έντυπα είτε σε άλλο διαφημιστικό υλικό και υποδηλώνει ότι η Επιχείρηση βρίσκεται καταχωρημένη στον Κατάλογο Πιστοποιημένων Εταιρειών της LETRINA A.E. - ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.

**3.3.** Το Σήμα Πιστοποίησης δεν είναι και δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται σαν Σήμα Ποιότητας Προϊόντος. Για το λόγο αυτό δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται στη συσκευασία του προϊόντος της Επιχείρησης. Αντιθέτως, στη συσκευασία του προϊόντος μπορεί να χρησιμοποιηθεί δήλωση με την ακόλουθη περίπου διατύπωση: «Η εταιρία/επιχείρηση/οργανισμός [*επωνυμία πιστοποιημένου οργανισμού*] διαθέτει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας/Περιβαλλοντικής Διαχείρισης το οποίο έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 9001/14001 από τον Φορέα Πιστοποίησης LETRINA A.E. ». Συσκευασία του προϊόντος θεωρείται αυτό που μπορεί να αφαιρεθεί χωρίς το προϊόν διαλύεται ή να υφίσταται βλάβη. Συνοδευτικές πληροφορίες θεωρείται ως ξεχωριστά διαθέσιμα ή εύκολα αποσπώμενα. Ετικέτες τύπου ή πινακίδες αναγνώρισης θεωρούνται ως μέρος του προϊόντος.

Σημείωση: Το Σήμα Πιστοποίησης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείται σε αναφορές/αποτελέσματα εργαστηριακών αναλύσεων, διακριβώσεων, ή/και ελέγχων/επιθεωρήσεων, πιστοποίηση προσωπών καθώς τέτοιου τύπου έγγραφα θεωρούνται προϊόντα υπηρεσιών για τις εν λόγω Πιστοποιημένες Επιχειρήσεις

### **3.4. ΕΓΚΡΙΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

- 3.4.1.** Πέρα από τα παραπάνω αναφερόμενα, για κάθε ιδιαίτερη ή ιδιαίτερη χρήση του Πιστοποιητικού ή και του Σήματος Πιστοποίησης απαιτείται η έγκριση της LETRINA A.E.
- 3.4.2.** Για μια τέτοια χρήση του Πιστοποιητικού ή/και του Σήματος Πιστοποίησης η πιστοποιημένη Επιχείρηση πρέπει έγκαιρα να απευθύνει στην LETRINA A.E. αίτηση στην οποία να περιγράφονται οι λεπτομέρειες της χρήσης την οποία σκοπεύει να κάνει.



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

**3.4.3.** Η LETRINA A.E. έχει την υποχρέωση να απαντήσει στην αίτηση εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, αφού ερευνήσει το θέμα και αποφασίσει σχετικά το Συμβούλιο Πιστοποίησης

### **4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

**4.1. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**  
(σύμφωνα με τις αντίστοιχες διαδικασίες και τους Ειδικούς Κανονισμούς της LETRINA A.E.)

Για τη χορήγηση ενός Πιστοποιητικού σε μια Επιχείρηση ακολουθούνται οι παράγραφοι 4.1.1. έως 4.1.5.

#### **4.1.1. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Η προετοιμασία για την επιθεώρηση του Συστήματος Ποιότητας μιας Επιχείρησης που επιθυμεί να πιστοποιηθεί αρχίζει από τη στιγμή που η Επιχείρηση θα εκδηλώσει το ενδιαφέρον της αυτό.

Ο παρών Κανονισμός για την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης αποστέλλεται στην Επιχείρηση με την εκδήλωση του ενδιαφέροντος της, ούτως ώστε η Επιχείρηση να ενημερωθεί για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από την Πιστοποίηση και κατά συνέπεια τη χρήση του Πιστοποιητικού. Αποστέλλεται επίσης 'ΑΙΤΗΣΗ' και το σχετικό 'ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ'.

Εάν απαιτούνται διευκρινίσεις σχετικά με τον Κανονισμό ή τη διαδικασία Πιστοποίησης, μια ή περισσότερες προκαταρκτικές συναντήσεις μπορούν να προγραμματιστούν μεταξύ των εκπροσώπων της Επιχείρησης και του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας της LETRINA A.E.

Η Επιχείρηση πρέπει να υποβάλλει την 'ΑΙΤΗΣΗ' και το 'ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ' συμπληρωμένα και υπογραμμένα από τον εκπρόσωπο της Επιχείρησης.

Με την υπογραφή του Συμφωνητικού, η Επιχείρηση πρέπει να αποστείλει στην LETRINA A.E. ένα αντίγραφο του Εγχειριδίου Ποιότητας (ΕΠ) και των διαδικασιών της για τον έλεγχο και την αξιολόγηση της τεκμηρίωσης του Συστήματος Ποιότητας.

Η διαδικασία Αρχικής Επιθεώρησης διενεργείται σε δυο φάσεις: Στάδιο 1 & Στάδιο 2.

Το Στάδιο 1 διενεργείται ώστε:

- να ανασκοπείται η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη
- να αξιολογούνται οι συνθήκες χώρων και εγκαταστάσεων του πελάτη και να διεξάγονται συζητήσεις με το προσωπικό του πελάτη, ώστε να καθοριστεί η ετοιμότητά του για το δεύτερο στάδιο της επιθεώρησης
- να ανασκοπείται η κατάσταση και η κατανόηση του πελάτη αναφορικά με τις απαιτήσεις του προτύπου, ειδικότερα για ό,τι αφορά τον εντοπισμό των κύριων χαρακτηριστικών επίδοσης, των διεργασιών, των σκοπών και της λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης
- να συλλέγονται οι απαραίτητες πληροφορίες αναφορικά με το πεδίο του συστήματος διαχείρισης, που περιλαμβάνουν:
  - εγκαταστάσεις του πελάτη,
  - τις διεργασίες και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται,



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

- τα επίπεδα των εγκατεστημένων ελέγχων (ιδιαίτερα στη περίπτωση πελατών με πολλαπλές εγκαταστάσεις,
- τις σχετικές κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις συμμόρφωσης
- να ανασκοπείται η παροχή των πόρων για το 2ο στάδιο της επιθεώρησης και να συμφωνούνται με τον πελάτη οι λεπτομέρειες του 2ου σταδίου της επιθεώρησης,
- να διευκολύνεται ο ο σχεδιασμός του 2ου σταδίου της επιθεώρησης από την επαρκή κατανόηση του συστήματος διαχείρισης και των λειτουργιών της εγκατάστασης στο πλαίσιο του προτύπου του συστήματος διαχείρισης ή άλλων τυποποιητικών εγγράφων
- να αξιολογείται αν οι εσωτερικές επιθεωρήσεις και η ανασκόπηση από τη διοίκηση σχεδιάζονται και πραγματοποιούνται και ότι το επίπεδο εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης, αποδεικνύει ότι ο πελάτης είναι έτοιμος για την επιθεώρηση του δευτέρου σταδίου

Τυχόν ευρήματα κατά το Στάδιο 1, καταγράφονται και επικοινωνούνται στην Επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων και των σημείων που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην καταγραφή Μη – Συμμόρφωσης κατά το Στάδιο 2 της Αρχικής Αξιολόγησης.

**Σημείωση:** Για την επίτευξη των ανωτέρω αντικειμενικών αποδείξεων, μέρος του Σταδίου 1 της Αρχικής Επιθεώρησης δύναται να πραγματοποιηθεί επί τόπου στις εγκαταστάσεις της Επιχείρησης.

Το Στάδιο 2 περιλαμβάνει το έλεγχο και την αξιολόγηση των παρακάτω:

- τις πληροφορίες και τα τεκμήρια της συμμόρφωσης με όλες τις απαιτήσεις του εφαρμοστέου προτύπου του συστήματος διαχείρισης ή άλλου τυποποιητικού εγγράφου,
- την παρακολούθηση της επίδοσης, μετρήσεις, αναφορές και ανασκόπηση ως προς κύριους σκοπούς και στόχους (σε συνάρτηση με τα προβλεπόμενα στο εφαρμοστέο πρότυπο συστήματος διαχείρισης ή άλλο τυποποιητικό έγγραφο),
- την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης του πελάτη και την επίδοση του αναφορικά με την συμμόρφωση με τις εφαρμόσιμες νομικές, κανονιστικές, ρυθμιστικές και συμβατικές απαιτήσεις,
- το λειτουργικό έλεγχο των διεργασιών του πελάτη,
- την εσωτερική επιθεώρηση και την ανασκόπηση από τη Διοίκηση,
- την ευθύνη της διοίκησης για τις πολιτικές του πελάτη,

Το 2ο στάδιο διενεργείται στις εγκαταστάσεις του πελάτη.

Για τη διεξαγωγή της/των επί τόπου επιθεωρήσεων, μια κοινά αποδεκτή ημερομηνία συμφωνείται μεταξύ των εκπροσώπων της Επιχείρησης και του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας της LETRINA A.E.

Η ημερομηνία/ές επιβεβαιώνονται πάντοτε γραπτά από την LETRINA A.E

Τουλάχιστον επτά (7) ημέρες πριν από την/τις ημερομηνία (ες) που έχει συμφωνηθεί για την/τις επιτόπου επιθεώρηση (εις) , η Επιχείρηση ειδοποιείται γραπτά για την προτεινόμενη σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης, καθώς επίσης και για το πρόγραμμα επιθεώρησης, ούτως ώστε να έχει τη δυνατότητα να προβάλλει τις τυχόν αντιρρήσεις της.





## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

Η Επιχείρηση έχει το δικαίωμα να ζητήσει, αφού βεβαιώσει εκθέσει τους λόγους για τους οποίους το ζητά, την αντικατάσταση μέλους ή και μελών της Ομάδας Επιθεώρησης, είτε αυτοί είναι υπάλληλοι της LETRINA A.E. είτε εξωτερικοί συνεργάτες. Εάν οι λόγοι για τους οποίους η Επιχείρηση ζητά αυτή την αντικατάσταση κριθούν βάσιμοι (π.χ. αποδειχθεί ότι το μέλος ή τα μέλη σχετίζονται με τον ανταγωνισμό), τότε το μέλος ή τα μέλη αντικαθίστανται.

**Σημείωση:** Απαγορεύεται αυστηρά η LETRINA A.E. να έχει οποιαδήποτε δραστηριότητα συμβουλευτικού έργου προς τις Επιχειρήσεις που πιστοποιεί ή πρόκειται να πιστοποιήσει. Οι επιθεωρητές της LETRINA A.E. ή οι εξωτερικοί της συνεργάτες δεν πρέπει να έχουν σχέση συμβουλευτικού ή άλλου έργου με την Επιχείρηση που πρόκειται να πιστοποιηθεί, τουλάχιστον για τα δύο (2) προηγούμενα χρόνια.

### **4.1.2. ΕΝΑΡΚΤΗΡΙΑ ΣΥΣΚΕΨΗ**

Την πρώτη ημέρα της επιτόπου επιθεώρησης για την αξιολόγηση και πριν την έναρξη της, η Ομάδα Επιθεώρησης συναντάται με την Διοίκηση και τους εκπροσώπους της Επιχείρησης.

Σκοπός της σύσκεψης αυτής είναι:

- α) σύσταση των συμμετεχόντων, περιλαμβάνοντας ένα περίγραμμα των ρόλων τους,
- β) Επιβεβαίωση του πεδίου της επιθεώρησης, ελληνικό αλλά και ξενόγλωσσο εφόσον έχει ζητηθεί,
- γ) επιβεβαίωση του σχεδίου της επιθεώρησης (περιλαμβάνοντας το τύπο και το πεδίο της επιθεώρησης, τους αντικειμενικούς σκοπούς και κριτήρια) , των όποιων αλλαγών και άλλων σχετικών διευθετήσεων με το πελάτη, ειδικά την ημερομηνία και το χρόνο της καταληκτικής συνεδρίασης, τις προσωρινές συνεδριάσεις μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και της διοίκησης του πελάτη,
- δ) επιβεβαίωση των καναλιών τυπικής επικοινωνίας μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και του πελάτη,
- ε) επιβεβαίωση των πόρων και των ευκολιών που χρειάζεται η ομάδα επιθεώρησης να είναι διαθέσιμες,
- στ) επιβεβαίωση των θεμάτων που σχετίζονται με την εμπιστευτικότητα,
- ζ) επιβεβαίωση των σχετικών οδηγιών ασφαλείας, των διαδικασιών έκτακτης ανάγκης και ασφαλείας για την ομάδα επιθεώρησης,
- η) επιβεβαίωση της διαθεσιμότητας των ρόλων και των ταυτοτήτων κάποιων συνοδών και παρατηρητών,
- θ) η μέθοδος της καταγραφής συμπεριλαμβανομένης της κατάταξης των ευρημάτων της επιθεώρησης,
- ι) πληροφόρηση σχετικά με τις συνθήκες κάτω από τις οποίες η επιθεώρηση μπορεί να τερματισθεί πρόωρα,
- ια) επιβεβαίωση ότι ο συντονιστής της ομάδας επιθεώρησης και η ομάδα επιθεώρησης που αντιπροσωπεύουν το φορέα πιστοποίησης είναι ικανοί για την επιθεώρηση και πρέπει να είναι σε συμφωνία με το εκτελούμενο σχέδιο της επιθεώρησης συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων της επιθεώρησης και των επακόλουθων,
- ιβ) επιβεβαίωση της κατάστασης των ευρημάτων από προηγούμενη ανασκόπηση ή επιθεώρηση αν αυτό είναι εφαρμόσιμο,
- ιγ) μέθοδοι και διαδικασίες που πρέπει να χρησιμοποιούνται στην επιθεώρηση βασιζόμενες στη δειγματοληψία,
- ιδ) επιβεβαίωση της γλώσσας που θα χρησιμοποιηθεί στην επιθεώρηση,



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

ιε) επιβεβαίωση ότι κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης θα πρέπει να κρατείται πληροφορημένος από τη πρόοδο της επιθεώρησης και όποιων εμπλοκών, ιστ) Δυνατότητα στον πελάτη να θέσει ερωτήσεις

### **4.1.3. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΣΤΑΔΙΟ 1 & ΣΤΑΔΙΟ 2)**

Ο αριθμός των επιθεωρητών που συμμετέχουν στην Ομάδα Επιθεώρησης, ένας εκ των οποίων θα είναι ο Επικεφαλής Επιθεωρητής, βασίζεται απόλυτα στον πίνακα «Ημέρες Επιθεωρητή που απαιτούνται για την αξιολόγηση», όπως αυτός αναφέρεται στην παράγραφο 5 του παρόντος Κανονισμού.

Η Ομάδα Επιθεώρησης μπορεί να περιλαμβάνει τεχνικούς εμπειρογνώμονες, εκπαιδευόμενους επιθεωρητές, καθώς και παρατηρητές, με την προϋπόθεση πάντοτε ότι η Επιχείρηση συμφωνεί με τα πρόσωπα που έχουν επιλεγεί.

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής μιας συνδυαστικής ή ολοκληρωμένης επιθεώρησης πρέπει να έχει σε βάθος γνώση τουλάχιστον ένα από τα πρότυπα και μία ενημέρωση στα άλλα πρότυπα που χρησιμοποιούνται για την εν λόγω συγκεκριμένη επιθεώρηση.

Η επιλογή του Επικεφαλής Επιθεωρητή καθώς και η διασφάλιση ότι η Ομάδα Επιθεώρησης την οποία εγκρίνει, καλύπτει πλήρως τις ειδικές και τεχνικές απαιτήσεις του αντικειμένου/πεδίου για το οποίο ζητείται η Πιστοποίηση, είναι αποκλειστική ευθύνη του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας της LETRINA A.E. (έντυπο E-108.3 Schedule for Evaluation). Κατά συνέπεια, όταν επιθεωρούνται Επιχειρήσεις υψηλής εξειδίκευσης (ενδεικτικά: πυρηνικά, τεχνολογία πληροφορικής, μηχανολογία, υγεία, φαρμακευτικά, τρόφιμα, κλπ.) η αναβάθμιση των ικανοτήτων και της τεχνογνωσίας της Ομάδας Επιθεώρησης, ούτως ώστε να μπορέσει αυτή να καλύψει πλήρως τις αυξημένες εξειδικευμένες απαιτήσεις της επιθεώρησης, επιτυγχάνεται με τους ακόλουθους τρόπους:

- είτε με την επιτόπου παρουσία του τεχνικού εμπειρογνώμονα\* κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης ή/και

- με μια εκτενή ενημέρωση της Ομάδας Επιθεώρησης από τον τεχνικό εμπειρογνώμονα, που γίνεται πριν από την επιτόπου επιθεώρηση\*\* ή/και

- με την κατάλληλη εκπαίδευση της Ομάδας Επιθεώρησης από τον τεχνικό εμπειρογνώμονα πριν από την επιτόπου επιθεώρηση\*\*

#### **Σημειώσεις:**

\* Τα καθήκοντα του/της τεχνικού εμπειρογνώμονα κατά τη διάρκεια της παρουσίας του/της στην επιτόπου επιθεώρηση περιορίζονται μόνο στην παροχή τεχνικών συμβουλών προς την Ομάδα Επιθεώρησης.

Σε καμιά περίπτωση ο/η τεχνικός εμπειρογνώμων δεν λειτουργεί ως επιθεωρητής ούτε η παρουσία του προσμετράται στις ανθρωποημέρες επιθεώρησης.

\*\* Η διάρκεια της ενημέρωσης/εκπαίδευσης που γίνεται από τον/την τεχνικό εμπειρογνώμονα προς την Ομάδα Επιθεώρησης πριν από την επιτόπου επιθεώρηση αξιολόγησης, μπορεί να κυμανθεί από μια πλήρη εκπαίδευση διάρκειας τριών ημερών (εαν π.χ. πρόκειται για πυρηνικά) μέχρι μια απλή ενημέρωση διάρκειας δύο ωρών (εάν πρόκειται για μια κατασκευαστική εταιρεία ενός όχι ιδιαίτερα εξειδικευμένου προϊόντος, που παράγεται από μια λιγότερο περίπλοκη γραμμή παραγωγής).

Η διάρκεια της παραπάνω ενημέρωσης/εκπαίδευσης αποφασίζεται από κοινού από το Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας και τον/την τεχνικό εμπειρογνώμονα, με βάση την περιπλοκότητα των δραστηριοτήτων του επιθεωρούμενου, καθώς επίσης και το πόσο εξειδικευμένες είναι αυτές οι δραστηριότητες.

Η τελική απόφαση ως προς το ποιο από τα παραπάνω μέσα θα χρησιμοποιηθεί, ούτως ώστε η Ομάδα Επιθεώρησης να αποκτήσει τις ικανότητες και την



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

τεχνογνωσία που απαιτούνται για τη διενέργεια της επιθεώρησης αξιολόγησης του κάθε επιθεωρούμενου, είναι ευθύνη του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας. Η απόφαση αυτή καταγράφεται στο έντυπο E-108.3 (Schedule for Evaluation).

Ανάλογα με το μέγεθος της Επιχείρησης, η Ομάδα Επιθεώρησης λειτουργεί είτε ως σύνολο ή χωρίζεται σε μικρότερα τμήματα. Η επιθεώρηση μπορεί να διενεργηθεί και σε τμήματα ή τομείς μόνον της Επιχείρησης που έχουν εκδηλώσει ενδιαφέρον για Πιστοποίηση.

Η Επιχείρηση πρέπει να λειτουργεί κανονικά κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.

Σκοπός της επιτόπου επιθεώρησης αξιολόγησης είναι να διαπιστωθεί εάν οι διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης εφαρμόζονται στην πράξη. (βλ. παρ. 4.1.1 αναλυτική περιγραφή σταδίου 1 και σταδίου 2). Ως μέσον χρησιμοποιείται η τεχνική των συνεντεύξεων με τους εργαζόμενους.

Για τον λόγο αυτό, η Ομάδα Επιθεώρησης επικοινωνεί/ απευθύνεται αποκλειστικά και μόνο με το εμπλεκόμενο προσωπικό. Τυχόν σύμβουλοι της Επιχείρησης, δύναται να παρευρίσκονται ως σιωπηροί παρατηρητές.

Συστάσεις ή κριτική πρέπει να αποφεύγονται κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης.

**Σημείωση:** Η Επιχείρηση, εάν το επιθυμεί, μπορεί να ζητήσει προκαταρκτική επιθεώρηση πριν από την επιθεώρηση αξιολόγησης.

Με το πέρας της επιθεώρησης, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής συγκεντρώνει και ελέγχει τα ευρήματα και συμπεράσματα της/των Ομάδας/ων Επιθεώρησης.

Τα σχετικά συμπεράσματα και ευρήματα των επιθεωρητών πρέπει να υποστηρίζονται από αποδεικτικά στοιχεία και οι μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν να σημειώνονται πάντοτε σε σχέση με την παράγραφο του προτύπου με βάση το οποίο διενεργείται η συγκεκριμένη επιθεώρηση αξιολόγησης.

Η κατάταξη των μη συμμορφώσεων γίνεται με τα ακόλουθα κριτήρια:

**κύρια μη συμμόρφωση** ορίζεται η μη εκπλήρωση απαίτησης του προτύπου η οποία επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα προδιαγεγραμμένα αποτελέσματα. π.χ. κύρια μη συμμόρφωση χαρακτηρίζεται η απουσία αποτελεσματικού ελέγχου μιας διεργασίας, η απόκλιση των χαρακτηριστικών των προϊόντων ή υπηρεσιών από τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις, η ύπαρξη πολλών μεμονωμένων αποκλίσεων που αφορούν την ίδια απαίτηση του προτύπου που έχουν ως αποτέλεσμα μια συστηματική αδυναμία στο σύστημα διαχείρισης

**απλή ή δευτερεύουσα μη συμμόρφωση** ορίζεται η μη εκπλήρωση απαίτησης του προτύπου η οποία δεν επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα προδιαγεγραμμένα αποτελέσματα.

Κάτω από την υπευθυνότητα του Επικεφαλής Επιθεωρητή και πριν τη καταληκτική συνεδρίαση η ομάδα επιθεώρησης πρέπει να :

α) ανασκοπεί τα ευρήματα της επιθεώρησης και κάθε άλλη κατάλληλη πληροφορία που έχει αποκτηθεί κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης που αντίκειται στους αντικειμενικούς σκοπούς και τα κριτήρια της επιθεώρησης και κατατάσσεται ως μη συμμόρφωση,



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

- β) συμφωνεί πάνω στα συμπεράσματα της επιθεώρησης, λαμβάνοντας υπόψη και την αβεβαιότητα της διεργασίας επιθεώρησης,
- γ) συμφωνεί και παρακολουθεί συνεχώς τις αναγκαίες ενέργειες,
- δ) Επιβεβαιώνει τη καταλληλότητα του προγράμματος επιθεώρησης ή εντοπίζει κάθε διαφοροποίηση που απαιτείται για μελλοντικές επιθεωρήσεις (π.χ. πεδίο πιστοποίησης, χρόνοι και ημερομηνίες επιθεώρησης, συχνότητα επιτήρησης, επάρκεια ομάδας επιθεώρησης)

### **4.1.4. ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΣΥΣΚΕΨΗ (ΣΤΑΔΙΟ 2)**

Η καταληκτική σύσκεψη μεταξύ των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης και της Διοίκησης και των εκπροσώπων της Επιχείρησης γίνεται μετά την ολοκλήρωση της επιθεώρησης αξιολόγησης Στάδιο 1 και Στάδιο 2 , την τελευταία ημέρα.

Η καταληκτική συνεδρίαση πρέπει επίσης να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία όπου ο βαθμός της λεπτομέρειας πρέπει να είναι σύμφωνος με την εξοικείωση του πελάτη στη διεργασία της επιθεώρησης:

- α) Ενημέρωση του πελάτη ότι οι αποδείξεις της επιθεώρησης που αποκτήθηκαν βασίζονται σε ένα δείγμα από τη πληροφόρηση, ως εκ τούτου εισάγεται ένα στοιχείο αβεβαιότητας,
- β) η μέθοδος και το χρονοδιάγραμμα της υποβολής εκθέσεων συμπεριλαμβανομένης της όποιας ιεράρχησης των ευρημάτων της επιθεώρησης,
- γ) τη διεργασία του φορέα πιστοποίησης για το χειρισμό των μη συμμορφώσεων συμπεριλαμβανομένων των όποιων επιπτώσεων σχετίζονται με τη κατάσταση της πιστοποίησης του πελάτη,
- δ) διατύπωση από την επιχείρηση των αιτίων των μη-συμμορφώσεων που έχουν καταγραφεί,
- ε) το χρονοδιάγραμμα για να παρουσιάσει ο πελάτης ένα σχέδιο για διορθώσεις ή διορθωτικές ενέργειες για κάθε μη συμμόρφωση που αναγνωρίστηκε κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης,
- στ) τις ενέργειες του φορέα πιστοποίησης μετά την επιθεώρηση,
- ζ) πληροφόρηση σχετικά με τις διεργασίες χειρισμού παραπόνων και ενστάσεων.

Κατά τη διάρκεια αυτής της σύσκεψης, τα έντυπα E-108.4.4 (Non-Conformity Notes) με τις Μη Συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν υπογράφονται από τη Διοίκηση της Επιχείρησης και συμφωνείται το χρονοδιάγραμμα για την εφαρμογή των σχετικών διορθωτικών ενεργειών που απαιτούνται.

Ακόμη, πρέπει να επιβεβαιωθεί ότι δεν υπάρχουν διαφορές απόψεων μεταξύ των συμμετεχόντων και ότι τα αποτελέσματα της επιθεώρησης έχουν γίνει κατανοητά από όλους.

### **Σημείωση 1 - Άρση των μη συμμορφώσεων :**

Η άρση κύριας μη συμμόρφωσης απαιτεί την επαλήθευση της αποτελεσματικότητας των εφαρμοσθέντων από τον πελάτη διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών. Στις περιπτώσεις της αρχικής αξιολόγησης ή της επαναπιστοποίησης μέχρι την άρση της κύριας μη συμμόρφωσης, δεν προχωράει η διαδικασία για την έκδοση του πιστοποιητικού. Στις περιπτώσεις των επιθεωρήσεων επιτήρησης, το Συμβούλιο Πιστοποίησης της LETRINA αποφασίζει για την συνέχιση, απόσυρση ή αναστολή του πιστοποιητικού μέχρι την άρση της κύριας μη συμμόρφωσης.



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

Για την άρση της απλής μη συμμόρφωσης απαιτείται από τον επιθεωρητή, η αποδοχή του πλάνου του πελάτη για την διόρθωση και τις διορθωτικές ενέργειες που πρόκειται να λάβει και συνεχίζει η διαδικασία πιστοποίησης.

### **Υποσημείωση:**

Σε καμιά περίπτωση ο χρόνος άρσης της μη συμμόρφωσης δεν μπορεί να υπερβεί τους έξι (6) μήνες από την ημερομηνία της επιτόπου επιθεώρησης. Διαφορετικά, η επιθεώρηση θεωρείται προκαταρκτική, και σαν τέτοια αρχειοθετείται. Η Επιχείρηση ειδοποιείται σχετικά.

### **Σημείωση 2:**

Κατά τη διάρκεια της καταληκτικής σύσκεψης, οι επιθεωρητές μπορούν να κάνουν Προτάσεις Βελτίωσης για την περαιτέρω βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης. Οι Προτάσεις Βελτίωσης δεν υποχρεούνται ανασκόπησης την επόμενη χρονιά.

### **Σημείωση 3:**

Κατά τη διάρκεια της καταληκτικής σύσκεψης, δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη για ερωτήσεις. Τυχόν αποκλίνουσες απόψεις σχετικά με την επιθεώρηση, τις μη συμμορφώσεις ή τα συμπεράσματά μεταξύ της ομάδας επιθεώρησης και του πελάτη θα πρέπει να συζητηθούν και να επιλυθούν, όπου είναι δυνατόν. Τυχόν αποκλίνουσες απόψεις που δεν επιλύονται θα πρέπει να καταγράφονται και να αναφέρονται στον φορέα πιστοποίησης.

#### **4.1.5. ΈΓΚΡΙΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

(Σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και Κανονισμούς της LETRINA A.E.)

Αφού ο Επικεφαλής Επιθεωρητής ολοκληρώσει την έκθεση επιθεώρησης, την υποβάλλει, μαζί με την πρότασή του για απονομή ή όχι του Πιστοποιητικού, στο Συμβούλιο Πιστοποίησης της LETRINA A.E. για έγκριση.

Το Συμβούλιο αποφασίζει να απονεμίσει ή όχι το Πιστοποιητικό εντός των χρονικών ορίων που ορίζονται, από τις διαδικασίες του.

### **Υποσημείωση:**

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης δεν μπορεί να αποφασίσει θετικά για την απονομή του Πιστοποιητικού στην Επιχείρηση, εφόσον Κύριες ή Δευτερεύουσες Μη Συμμορφώσεις εξακολουθούν να βρίσκονται σε εκκρεμότητα.

Η τελική απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης μαζί με ένα αντίγραφο της ολοκληρωμένης έκθεσης επιθεώρησης αποστέλλονται στην Επιχείρηση.

Εάν η απόφαση του Συμβουλίου είναι θετική ως προς την απονομή, το Πιστοποιητικό εκδίδεται και αποστέλλεται.

**Σημείωση:** Η Επιχείρηση είναι υπεύθυνη για τον προσδιορισμό και εφαρμογή των αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών, ούτως ώστε να αρθούν οι Μη Συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν ή οι αιτίες που τις προκαλούν. Το χρονοδιάγραμμα για την εφαρμογή αυτών των διορθωτικών ενεργειών και κατ' επέκταση η διενέργεια των απαιτούμενων επιθεωρήσεων για να διαπιστωθεί ή άρση όλων των Μη Συμμορφώσεων, συμφωνείται κατά την καταληκτική σύσκεψη.

#### **4.2. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ**



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

(Σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και Κανονισμούς της LETRINA A.E.)

Εφόσον κάποια Επιχείρηση πιστοποιηθεί, το Σύστημα Ποιότητας της επιτηρείται υποχρεωτικά τουλάχιστον μια φορά το χρόνο.

Επιθεωρήσεις επιτήρησης πρέπει να διενεργούνται τουλάχιστον μία φορά ένα ημερολογιακό έτος, εκτός του έτους της επαναπιστοποίησης. Η ημερομηνία της πρώτης επιθεώρησης επιτήρησης μετά από αρχική πιστοποίηση δεν πρέπει να είναι περισσότερο από 12 μήνες από την ημερομηνία της απόφαση πιστοποίησης.

Σκοπός των ετήσιων αυτών επιθεωρήσεων επιτήρησης είναι να εξασφαλισθεί η συνεχής και αταλάντευτη εφαρμογή και λειτουργία των διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας της Επιχείρησης.

Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης είναι επιτόπιες επιθεωρήσεις, αλλά όχι απαραίτητα πλήρεις επιθεωρήσεις του συστήματος και σχεδιάζονται σε συνδυασμό με άλλες δραστηριότητες επιτήρησης, έτσι ώστε ο φορέας πιστοποίησης να μπορεί να διατηρεί την εμπιστοσύνη πως το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του πελάτη συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις μεταξύ των επιθεωρήσεων επαναπιστοποίησης. Κάθε επιτήρηση για το σχετικό πρότυπο συστήματος διαχείρισης πρέπει να περιλαμβάνει:

- α) τις εσωτερικές επιθεωρήσεις και την ανασκόπηση από τη Διοίκηση,
- β) την ανασκόπηση των ενεργειών που εκτελέστηκαν για τις μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της προηγούμενης επιθεώρησης,
- γ) τη διαχείριση των παραπόνων,
- δ) την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης αναφορικά με την επίτευξη των στόχων των πιστοποιημένων πελατών, και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα του αντίστοιχου συστήματος διαχείρισης
- ε) η πρόοδος των προβλεπόμενων δραστηριοτήτων αναφορικά με τη συνεχή βελτίωση,
- στ) το διαρκή λειτουργικό έλεγχο,
- ζ) την ανασκόπηση τυχόν αλλαγών, και
- η) τη χρήση των σημάτων ή/ και άλλων αναφορών στην πιστοποίηση

Στις δύο επιθεωρήσεις επιτήρησης που διενεργούνται κατά τη διάρκεια της τριετούς ισχύος του Πιστοποιητικού, επιθεωρούνται όλες οι παράγραφοι του προτύπου σύμφωνα με το οποίο έχει γίνει η πιστοποίηση και σε όποια τμήματα της πιστοποιημένης Επιχείρησης αυτές έχουν εφαρμογή. Οι παράγραφοι του προτύπου καθώς και τα τμήματα της Επιχείρησης στα οποία αυτές εφαρμόζονται, χωρίζονται σε δύο ενότητες, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες της κάθε πιστοποιημένης Επιχείρησης. Σε κάθε μια από τις επιθεωρήσεις επιτήρησης επιθεωρείται μια από τις παραπάνω ενότητες.

Οι εκθέσεις των επιθεωρήσεων επιτήρησης εξετάζονται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ολοκληρωμένης έκθεσης του Επικεφαλής Επιθεωρητή.

Η απόφαση για τη διατήρηση, αναστολή ή απόσυρση της πιστοποίησης είναι αποκλειστική ευθύνη του Συμβουλίου Πιστοποίησης. Η απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης σχετικά με το αποτέλεσμα της επιθεώρησης επιτήρησης κοινοποιείται στην Επιχείρηση και αρχειοθετείται.

Στο τέλος της τριετούς διάρκειας ισχύος του Πιστοποιητικού, γίνεται μια πλήρης επιθεώρηση επαναπιστοποίησης όλων των τμημάτων της πιστοποιημένης Επιχείρησης έναντι όλων των παραγράφων του προτύπου, βάσει του οποίου έχει γίνει η πιστοποίηση. Η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης διενεργείται σύμφωνα με τη διαδικασία αρχικής επιθεώρησης αξιολόγησης. Στην περίπτωση που έχουν επέλθει σημαντικές αλλαγές στο ΣΔΠ, την οργανωτική δομή ή/και το πλαίσιο λειτουργίας (π.χ νομοθεσία) της πιστοποιημένης Επιχείρησης, η LETRINA A.E μπορεί να ζητήσει διενέργεια επιθεώρησης σε 2 στάδια (όπως προβλέπεται στην αρχική αξιολόγηση).



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

Η έκθεση επιθεώρησης με τα ευρήματα της επιθεώρησης επαναπιστοποίησης εξετάζεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης, το οποίο αποφασίζει για τη διατήρηση ή όχι της ισχύος του Πιστοποιητικού για μια ακόμη τριετή περίοδο, εφόσον βέβαια η Επιχείρηση έχει ζητήσει κάτι τέτοιο.

Οι εκθέσεις των επιθεωρήσεων επαναπιστοποίησης εξετάζονται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης εντός τριάντα (30) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της ολοκληρωμένης έκθεσης του Επικεφαλής Επιθεωρητή.

Όταν οι δραστηριότητες επαναπιστοποίησης ολοκληρώνονται με επιτυχία πριν από την ημερομηνία λήξης της υπάρχουσας πιστοποίησης, η ημερομηνία λήξης της νέας πιστοποίησης μπορεί να βασίζεται στην ημερομηνία λήξης της υπάρχουσας πιστοποίησης. Η ημερομηνία έκδοσης στο νέο πιστοποιητικό πρέπει να είναι κατά ή μετά την απόφαση επαναπιστοποίησης.

Αν ο φορέας πιστοποίησης δεν έχει ολοκληρώσει την επιθεώρηση επαναπιστοποίησης ή ο φορέας πιστοποίησης δεν είναι σε θέση να επαληθεύσει την εφαρμογή των διορθώσεων και των διορθωτικών ενεργειών για κάθε κύρια μη συμμόρφωση πριν την ημερομηνία λήξης της πιστοποίησης, τότε η επαναπιστοποίηση δεν πρέπει να προτείνεται και η ισχύς της πιστοποίησης δεν πρέπει να παρατείνεται. Ο πελάτης πρέπει να ενημερώνεται και οι συνέπειες πρέπει να εξηγούνται.

Μετά τη λήξη της πιστοποίησης, ο φορέας πιστοποίησης μπορεί να αποκαταστήσει τη πιστοποίηση εντός 6 μηνών, υπό τον όρο ότι οι άλυτες δραστηριότητες επαναπιστοποίησης ολοκληρώνονται, διαφορετικά πρέπει να διενεργείται τουλάχιστον ένα στάδιο 2. Η ημερομηνία έναρξης ισχύος του πιστοποιητικού πρέπει να είναι κατά ή μετά την απόφαση επαναπιστοποίησης και η ημερομηνία λήξης πρέπει να βασίζεται στο προηγούμενο κύκλο πιστοποίησης.

### **4.3 ΜΗ ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ (Short Notice Audits)**

Εάν παραστεί ανάγκη ή/και ύστερα από καταγγελία ή υποψία, η LETRINA A.E. μπορεί να ζητήσει τη διενέργεια μιας έκτακτης επιθεώρησης ακόμη και χωρίς προειδοποίηση, με σκοπό την εξακρίβωση της σωστής λειτουργίας του συστήματος της πιστοποιημένης από αυτήν επιχείρησης.

*Ο χρόνος για την διεξαγωγή της έκτακτης επιθεώρησης καθορίζεται λαμβάνοντας υπόψιν διάφορες παραμέτρους όπως μέγεθος/πολυπλοκότητα επιχείρησης, πεδίο πιστοποίησης, κρισιμότητα δραστηριότητας, λόγοι για τους οποίους προέκυψε η ανάγκη επιθεώρησης, προηγούμενες μη-συμμορφώσεις και συνήθως είναι μία (1) α/ημέρα.*

### **4.4 ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Στην περίπτωση που η Επιχείρηση επιθυμεί την επέκταση του πεδίου πιστοποίησης που αναφέρεται στο Πιστοποιητικό, θα πρέπει να υποβάλει γραπτή αίτηση στη LETRINA A.E, καθώς και σχετική τεκμηρίωση με τις απαραίτητες αλλαγές στο Σύστημα της πιστοποιημένης Επιχείρησης.

Ο Διευθυντής του Τομέα Πιστοποίησης ορίζει μια Ομάδα Επιθεώρησης αποτελούμενη από έναν Επικεφαλής Επιθεωρητή και έναν επιθεωρητή, οι οποίοι από κοινού αξιολογούν τις επιδράσεις των αλλαγών στο Σύστημα Ποιότητας της Επιχείρησης, και καθορίζονται οι περαιτέρω ενέργειες (έκτακτη επιθεώρηση) για τη χορήγηση ή μη της αιτούμενης επέκτασης πεδίου πιστοποίησης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η επέκταση του πεδίου πιστοποίησης δύναται να αξιολογηθεί στο πλαίσιο της επικείμενης επιθεώρησης επιτήρησης



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

### **4.5. ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ**

Εάν αλλαγές στις απαιτήσεις για την πιστοποίηση αποφασισθούν από την LETRINA A.E. – ΤΟΜΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ, οι πιστοποιημένες από την LETRINA A.E. Επιχειρήσεις θα ειδοποιηθούν έγκαιρα, ούτως ώστε να μπορέσουν να προβούν στην εφαρμογή τους. Απόψεις και γνώμες που θα αφορούν στις παραπάνω αλλαγές και θα εκφραστούν από τα ενδιαφερόμενα μέρη, θα ληφθούν υπόψη πριν από την ολοκλήρωση της απόφασης, όσον αφορά στον τρόπο αλλά και στην καταληκτική ημερομηνία για την εφαρμογή τέτοιων αλλαγών.

Οι σχετικές ρυθμίσεις που θα απαιτηθεί να γίνουν στις διαδικασίες των πιστοποιημένων από την LETRINA A.E. Επιχειρήσεων θα επιθεωρηθούν και θα αξιολογηθούν από την LETRINA A.E. στην αμέσως επόμενη επιθεώρηση επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης, υπό την προϋπόθεση ότι η επιθεώρηση αυτή δεν θα γίνει νωρίτερα από τρεις (3) μήνες αλλά και αργότερα από εννέα (9) μήνες από την ημερομηνία της ειδοποίησης.

### **5. ΗΜΕΡΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΡΧΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Οι ανθρωποημέρες για την κάθε επιθεώρηση είναι σύμφωνες με τις απαιτήσεις των:

IAF MD 5:2019 αναφορικά με QMS, EMS, OHS&SMS, ΕΛΟΤ 1435

ISO/IEC 27006:2015 αναφορικά με ISMS

ISO/TS 22003:2013 αναφορικά με FSMS

ΕΛΟΤ ΤΠ 1432:2008 αναφορικά με ΕΛΟΤ 1429

IAF MD 1:2018 IAF αναφορικά με Multi-Site επιθεωρήσεις

IAF MD 2:2017 αναφορικά με ανάληψη της πιστοποίησης από άλλο διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης

Οδηγία Υπολογισμού Ανθρωποημερών Παράρτημα 1

### **6. ΙΣΧΥΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

#### **6.1. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

##### **6.1.1.** Η διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού είναι τρία έτη.

Υπάρχει περίπτωση να χορηγηθεί Πιστοποιητικό ισχύος μικρότερης χρονικής διάρκειας, εφόσον η Επιχείρηση το ζητήσει με γραπτή αίτηση της στην οποία θα πρέπει να αναφέρει τους λόγους αυτής της προτίμησης της.

Σε καμιά περίπτωση πάντως, δεν μπορεί να χορηγηθεί Πιστοποιητικό με διάρκεια ισχύος μικρότερη του ενός έτους.

Μετά την καταληκτική ημερομηνία ισχύος του Πιστοποιητικού, αυτό παύει να ισχύει και απαιτείται η έκδοση ενός νέου Πιστοποιητικού.





## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

- 6.1.2.** Εάν κάποια πιστοποιημένη από τη LETRINA A.E. Επιχείρηση επιθυμεί να διακόψει τη συνεργασία της με αυτήν, θα πρέπει να κοινοποιήσει στη LETRINA A.E. την πρόθεσή της τουλάχιστον τρεις (3) μήνες πριν από την ημερομηνία λήξης της ισχύος του Πιστοποιητικού.
- 6.1.3.** Κάθε Πιστοποιητικό που έχει εκδοθεί από τη LETRINA A.E. θα εξακολουθεί να διατηρεί την ισχύ του μέχρι την καταληκτική του ημερομηνία, ανεξάρτητα από όποιες συμβάσεις ή συμφωνίες αμοιβαίας αναγνώρισης μπορεί να υπογράψει η LETRINA A.E. με άλλους Οργανισμούς / Φορείς Πιστοποίησης. Η ισχύς του Πιστοποιητικού είναι εγγυημένη και προστατεύεται ακόμη και αν η LETRINA A.E. προχωρήσει σε αναθεώρηση, αλλαγή ή προσθέσει νέες προϋποθέσεις στον παρόντα Κανονισμό, οι όποιες προϋποθέσεις θα αναπτυχθούν σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες για τεκμηρίωση όπως αυτές καταγράφονται στις σειρές των αντίστοιχων προτύπων ΣΔ αλλά και το ISO 17021-1, τα οποία, αντίστοιχα, αναφέρονται στη διαπίστευση και λειτουργία Φορέων Πιστοποίησης, εργαστηρίων κλπ.

### **6.2 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

- 6.2.1.** Κάθε πιστοποιημένη από τη LETRINA A.E. Επιχείρηση υποχρεούται:
- να εφαρμόζει τις τεκμηριωμένες διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Σύστημα Διαχείρισης της.
  - να εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που απαιτούνται για την άρση των Μη Συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τις επιθεωρήσεις αξιολόγησης αλλά και επιτήρησης.
  - να διευκολύνει την παρακολούθηση/επιτήρηση του Συστήματος Ποιότητας της παρέχοντας πληροφορίες που σχετίζονται με αυτό, όπως παράπονα πελατών και σχετικές διορθωτικές ενέργειες που υιοθετήθηκαν κτλ.
  - να χρησιμοποιεί το Σήμα Πιστοποίησης μόνο στα εταιρικά της έντυπα ή άλλο διαφημιστικό της υλικό σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στην παράγραφο 3 του παρόντος Κανονισμού και με τρόπο που να μην παραπλανά τους πελάτες της.
  - να χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό μόνο για τα τμήματα/τομείς ή μονάδες παραγωγής και για τα προϊόντα ή υπηρεσίες για τα οποία της έχει χορηγηθεί το συγκεκριμένο Πιστοποιητικό
  - να μην παραβαίνει τους όρους του σχετικού συμφωνητικού που έχει υπογραφεί.
- 6.2.2.** Το Πιστοποιητικό ισχύει για τη συγκεκριμένη Επιχείρηση και για τους τομείς/τμήματα/μονάδες παραγωγής της για τα οποία έχει εκδοθεί, υπό την προϋπόθεση ότι δεν έχουν επέλθει σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα που ήταν σε εφαρμογή κατά τη διάρκεια της αρχικής επιθεώρησης αξιολόγησης.

Ως τέτοιες σημαντικές αλλαγές θεωρούνται :

- η αλλαγή στο ιδιοκτησιακό καθεστώς
- η αλλαγή της τοποθεσίας εγκατάστασης
- η αλλαγή στην οργανωτική δομή (Διοικητικά/ Διευθυντικά Στελέχη, Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας)
- η επέκταση ή η αλλαγή δραστηριοτήτων ή η παύση παραγωγής που εμπίπτει στο Πεδίο Πιστοποίησης
- η αλλαγή Πολιτικής, τεχνικών και τεχνολογιών που επηρεάζουν το Σύστημα Διαχείρισης



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

Επίσης, το υπογεγραμμένο συμφωνητικό της LETRINA A.E. με κάθε πιστοποιημένη από τον φορέα Επιχείρηση υποχρεώνει τη δεύτερη:

- να ενημερώσει χωρίς καθυστέρηση τον φορέα πιστοποίησης για θέματα που ενδέχεται να επηρεάσουν την ικανότητα της διοίκησης να συνεχίσει να πληροί τις απαιτήσεις του προτύπου που χρησιμοποιείται για την πιστοποίηση, όπως την εμφάνιση σοβαρού συμβάντος ή παραβίασης των νομοθετικών απαιτήσεων τα όποια χρήζουν την επέμβαση των αρμόδιων αρχών.

Σε κάθε μια από τις ανωτέρω περιπτώσεις, η Επιχείρηση πρέπει να ενημερώσει γραπτά τη LETRINA A.E.

Ο Διευθυντής του Τομέα Πιστοποίησης ορίζει τότε μια Ομάδα Επιθεώρησης αποτελούμενη από έναν Επικεφαλής Επιθεωρητή και έναν επιθεωρητή, οι οποίοι από κοινού αξιολογούν τις επιδράσεις των αλλαγών στο Σύστημα Ποιότητας της Επιχείρησης.

Η αξιολόγηση αυτή πρέπει να γίνει μέσα σε μια εβδομάδα από την παραλαβή της σχετικής γραπτής ενημέρωσης από την Επιχείρηση.

Στη συνέχεια η έκθεση της παραπάνω αξιολόγησης, που συμπεριλαμβάνει τα συμπεράσματα καθώς και τις προτάσεις των επιθεωρητών υπέρ ή κατά της διατήρησης του Πιστοποιητικού, υποβάλλεται στο Συμβούλιο Πιστοποίησης της LETRINA A.E.

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης αποφασίζει για τη διατήρηση ή όχι του Πιστοποιητικού και η απόφαση του αυτή γνωστοποιείται στην Επιχείρηση.

Εάν η απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης είναι αρνητική, τότε η LETRINA A.E. αποσύρει το Πιστοποιητικό. Σε περίπτωση απόσυρσης του Πιστοποιητικού, η Επιχείρηση πρέπει να διακόψει οποιαδήποτε χρήση του εντός μιας (1) εβδομάδας.

Εάν, πάντως η Επιχείρηση επιθυμεί να γίνει μια νέα επιθεώρηση αξιολόγησης για πιστοποίηση και υποβάλλει τη σχετική αίτηση, τότε η ισχύς του Πιστοποιητικού διατηρείται μέχρι την ημερομηνία της τελικής απόφασης του Συμβουλίου Πιστοποίησης για τη νέα αυτή επιθεώρηση αξιολόγησης.

Μια τέτοια επιθεώρηση αξιολόγησης πραγματοποιείται όσο το δυνατό συντομότερα, και πάντως όχι αργότερα από δύο (2) μήνες από την υποβολή της αίτησης.

Σε περίπτωση που το αποτέλεσμα της νέας αυτής επιθεώρησης αξιολόγησης είναι αρνητικό όσον αφορά την πιστοποίηση της Επιχείρησης, τότε το αρχικό πιστοποιητικό αποσύρεται οριστικά και η Επιχείρηση οφείλει να διακόψει οποιαδήποτε χρήση ή προβολή του εντός μιας εβδομάδας από την ημερομηνία που της κοινοποιείται η οριστική αυτή απόφαση.

### **6.3 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ LETRINA A.E.**

Η LETRINA A.E. διατηρεί μέσω ηλεκτρονικών μέσων (διαδίκτυο), και κάνει δημόσιες χωρίς αίτημα, σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται, πληροφορίες σχετικές με:

- α) διεργασίες επιθεώρησης,
- β) διεργασίες για τη χορήγηση, άρνηση, διατήρηση, ανανέωση, αναστολή, αποκατάσταση της πιστοποίησης, ή επέκταση ή μείωση του πεδίου της πιστοποίησης,
- γ) τύπους συστημάτων διαχείρισης ή σχημάτων πιστοποίησης στα οποία δραστηριοποιείται,



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

- δ) τη χρήση του ονόματος του Φορέα Πιστοποίησης και των σημάτων ή λογοτύπων της πιστοποίησης,
- ε) διεργασίες για χειρισμό αιτήσεων για πληροφορίες, παράπονα και ενστάσεις,
- στ) πολιτική για την Αμεροληψία.

Η LETRINA A.E. παρέχει κατόπιν αιτήματος πληροφορίες σχετικά με :

- α) τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται,
- β) τη κατάσταση μιας δεδομένης πιστοποίησης,
- γ) το όνομα, το σχετιζόμενο τυποποιητικό έγγραφο , το πεδίο εφαρμογής και τη γεωγραφική θέση (πόλη, χώρα) για ένα συγκεκριμένο πιστοποιημένο πελάτη.

### **7. ΑΝΑΣΤΟΛΗ, ΑΝΑΚΛΗΣΗ Η ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Η LETRINA A.E. έχει το δικαίωμα να αποσύρει/ ανακαλέσει ή περιορίσει το πεδίο στο Πιστοποιητικό :

- 7.1.** Εάν η πιστοποιημένη Επιχείρηση δεν εκπληρώνει τις οικονομικές της υποχρεώσεις προς τη LETRINA A.E.
- 7.2.** Εάν αθετούνται οι όροι του συμφωνητικού
- 7.3.** Εάν αποδεδειγμένα το Σύστημα Ποιότητας δεν εφαρμόζεται
- 7.4.** Εάν υπάρχει συνεχής μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του ανάλογου προτύπου, βάσει του οποίου έγινε η πιστοποίηση
- 7.5.** Εάν η Επιχείρηση δεν εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που απαιτούνται για την άρση Μη Συμμορφώσεων που εντοπίζονται κατά τις επιθεωρήσεις αξιολόγησης ή επιτήρησης.
- 7.6.** Εάν η Επιχείρηση αρνείται να επιτρέψει τη διενέργεια των επιθεωρήσεων επιτήρησης ή την παροχή πληροφοριών σχετικών με το Σύστημα Ποιότητας της.
- 7.7.** Εάν γίνονται ουσιώδεις αλλαγές στις διαδικασίες ή το Εγχειρίδιο Ποιότητας της Επιχείρησης χωρίς να ειδοποιείται γραπτά η LETRINA A.E.
- 7.8.** Εάν η Επιχείρηση χρεωκοπήσει ή διακόψει οριστικά τη λειτουργία της.
- 7.9.** Εάν η Επιχείρηση χρησιμοποιεί κατά τρόπο παραπλανητικό το Πιστοποιητικό και/ή το Σήμα Πιστοποίησης.
- 7.10.** Εάν η Επιχείρηση χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό για προϊόντα και δραστηριότητες που δεν καλύπτονται από αυτό.
- 7.11** Εάν η Επιχείρηση ζητήσει αιτιολογημένα ανάκληση του Πιστοποιητικού

**Σημείωση:** Η LETRINA A.E έχει το δικαίωμα να μειώσει το Πεδίο Πιστοποίησης, εξαιρώντας τα σημεία ή/και τις δραστηριότητες όπου παρουσιάζεται συνεχής μη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του προτύπου ΣΔ ή αποδεδειγμένα το ΣΔΠ δεν εφαρμόζεται.

Κατά την διάρκεια ανάκλησης Πιστοποιητικού, το ΣΔΠ της εν λόγω Επιχείρησης είναι προσωρινά εκτός εφαρμογής. Το χρονικό διάστημα ανάκλησης Πιστοποιητικού μια πιστοποιημένης Επιχείρησης , δεν μπορεί να ξεπεράσει τους 6 μήνες. Πέραν αυτού του χρονικού διαστήματος η LETRINA A.E,



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

δύναται να προχωρήσει στην οριστική απόσυρση του Πιστοποιητικού ή τη μείωση του πεδίου πιστοποίησης.

Η Επιχείρηση της οποίας αποσύρεται/ ανακαλείται το Πιστοποιητικό οφείλει να διακόψει κάθε χρήση του πιστοποιητικού καθώς και του Σήματος Πιστοποίησης σε διαφημιστικό ή άλλου τύπου υλικό (internet) εντός μιας (1) εβδομάδας από την ημερομηνία που της κοινοποιείται η απόσυρση/ ανάκληση.

Η απόφαση για την απόσυρση/ ανάκληση του Πιστοποιητικού κοινοποιείται δημόσια κατόπιν αιτήματος από τη LETRINA A.E., η οποία, αν κριθεί απαραίτητο, μπορεί να προχωρήσει και σε οποιαδήποτε νομική ενέργεια απαιτηθεί.

### **8. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

**8.1.** Ο υπολογισμός των οικονομικών υποχρεώσεων της πιστοποιημένης Επιχείρησης βασίζεται στο συνολικό κόστος της αρχικής επιθεώρησης αξιολόγησης αλλά και των επιθεωρήσεων επιτήρησης που θα γίνουν κατά τη διάρκεια της τριετούς περιόδου ισχύος του Πιστοποιητικού.

Οι οικονομικές αυτές υποχρεώσεις συμφωνούνται κατά τις αρχικές συναντήσεις της LETRINA A.E. με τους εκπροσώπους της Επιχείρησης και βασίζονται στον τρέχοντα "ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΚΑΤΑΛΟΓΟ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ / ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ"

**8.2.** Ο κατάλογος περιλαμβάνει επίσης το κόστος τυχόν πρόσθετων υπηρεσιών που θα μπορούσε η Επιχείρηση να ζητήσει πριν ή μετά από την αίτηση για πιστοποίηση αλλά και κατά τη διάρκεια ή μετά την απονομή του Πιστοποιητικού.

**8.3.** Οι χρεώσεις που αναφέρονται παραπάνω αποτελούν ουσιώδες τμήμα του 'Συμφωνητικού' που υπογράφεται μεταξύ της LETRINA A.E. και της Επιχείρησης.

### **9. ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

(Σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους Κανονισμούς Πιστοποίησης της LETRINA A.E.)

**9.1.** Το όργανο που έχει την ευθύνη της διοίκησης του Τομέα Πιστοποίησης της LETRINA A.E. αλλά και των αποφάσεων για την έγκριση της απονομής, διατήρησης, επέκτασης, υποβάθμισης, αναστολής ή απόσυρσης του Πιστοποιητικού, είναι το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

**9.2.** Το Συμβούλιο Πιστοποίησης αποτελείται από ανεξάρτητους της επιθεώρησης επιθεωρητή/ές της LETRINA

**9.3.** Οι αποφάσεις του Συμβουλίου Πιστοποίησης λαμβάνονται κατά πλειοψηφία.

**Σημείωση:** Λεπτομερής περιγραφή της λειτουργίας καθώς και του τρόπου με τον οποίο λαμβάνονται οι αποφάσεις από το Συμβούλιο Πιστοποίησης της LETRINA A.E. περιλαμβάνεται στον "Κανονισμό Λειτουργίας του Συμβουλίου Πιστοποίησης" (Παράρτημα 4 του Εγχειριδίου Ποιότητας).

### **10. ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ, ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΚΑΙ ΔΙΑΦΩΝΙΕΣ**

(Σύμφωνα με τη διαδικασία P-110 της LETRINA A.E.)



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

- 10.1.** Η ίδια η Επιχείρηση ή οποιοδήποτε άλλο ενδιαφερόμενο μέρος μπορεί να προσφύγει εναντίον συγκεκριμένων αποφάσεων της LETRINA A.E., αλλά ακόμη και να παραπονεθεί ή να διαφωνήσει με αυτές.
- 10.2.** Η τυχόν προσφυγή, ή τα παράπονα ή οι διαφωνίες της Επιχείρησης ή άλλου ενδιαφερομένου μέρους πρέπει να απευθύνονται εγγράφως προς το Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας της LETRINA A.E.
- 10.3.** Ο Διευθυντής Διαχείρισης Ποιότητας αναθέτει την εξέταση της προσφυγής, των παραπόνων ή των διαφωνιών σε μια Ομάδα Επιθεωρητών αποτελούμενη από έναν Επικεφαλής Επιθεωρητή και έναν επιθεωρητή, οι οποίοι σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι οι ίδιοι επιθεωρητές που συμμετείχαν στην επιθεώρηση για την οποία γίνεται η προσφυγή ή υπάρχουν τα παράπονα και οι διαφωνίες.  
Η παραπάνω απόφαση του Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας, όσον αφορά στα πρόσωπα που αποτελούν την ομάδα, κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο για τυχόν αντιρρήσεις.  
Ο ενδιαφερόμενος δεν μπορεί να προβάλλει αντιρρήσεις ως προς τη σύνθεση της Ομάδας για περισσότερες από δύο συνεχόμενες φορές.
- 10.4.** Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής στον οποίο τελικά ανατίθεται η υπόθεση, αφού εξετάσει τα δεδομένα υποβάλλει τη σχετική του πρόταση στο Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος με τη σειρά του, την προωθεί στο Συμβουλευτικό - Ελεγκτικό Όργανο Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της LETRINA A.E για εξέταση και επίλυση.
- 10.5.** Εκπρόσωπος της Επιχείρησης ή του ενδιαφερομένου μέρους μπορεί να παραστεί στη συνεδρίαση του Συμβουλευτικού - Ελεγκτικού Οργάνου Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της LETRINA A.E που θα γίνει για την εξέταση ή και επίλυση της προσφυγής, των παραπόνων ή των διαφωνιών και την έκδοση της τελικής απόφασης.
- 10.6.** Το Συμβουλευτικό - Ελεγκτικό Όργανο Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της LETRINA A.E προωθεί την απόφαση του, στον Διευθυντή Διαχείρισης Ποιότητας.
- 10.7.** Εάν δεν παραστεί εκπρόσωπος της Επιχείρησης ή του ενδιαφερομένου μέρους τότε η απόφαση ανακοινώνεται στην Επιχείρηση ή το ενδιαφερόμενο μέρος.

### **11. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ**

Η LETRINA A.E. δεσμεύεται από την αρχή της εμπιστευτικότητας, σύμφωνα με την οποία αναλαμβάνει την ευθύνη να χειρίζεται με τη δέουσα προσοχή και να μην αποκαλύπτει σε τρίτους πληροφορίες που εμπíπτουν στην αντίληψη των υπαλλήλων, εξωτερικών συνεργατών και μελών του Συμβουλευτικού - Ελεγκτικού Οργάνου Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της κατά τη διάρκεια ή μετά την πιστοποίηση, εκτός και αν υπάρχει η συγκατάθεση της ενδιαφερόμενης Επιχείρησης ή σχετική δικαστική εντολή. Στην τελευταία περίπτωση, η ενδιαφερόμενη Επιχείρηση θα ενημερώνεται εκ των προτέρων.

Όλοι οι υπάλληλοι και οι εξωτερικοί συνεργάτες της LETRINA A.E. καθώς και τα μέλη του Συμβουλευτικού-Ελεγκτικού Οργάνου Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της, έχουν ειδικά εκπαιδευτεί με σκοπό τη διασφάλιση της πλήρους και σταθερής εμπιστευτικότητας και έχουν υπογράψει τις σχετικές Συμφωνίες Εμπιστευτικότητας.

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης διαρροής εμπιστευτικών πληροφοριών προς τρίτους από κάποιον υπάλληλο ή εξωτερικό συνεργάτη ή μέλος του Συμβουλευτικού-Ελεγκτικού Οργάνου Πιστοποιήσεων (Advisory Board) της LETRINA A.E., λαμβάνονται άμεσα μέτρα εναντίον του, τα



## **ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΜΕΡΟΣ 1**

οποία μέτρα μπορεί να οδηγήσουν σε πλήρη διακοπή της συνεργασίας μαζί του ή ακόμη και σε δικαστική παρέμβαση, εάν η βαρύτητα της παράβασης το απαιτεί.

### **12. ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Η ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. τηρεί Κατάλογο Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων στον οποίο αναγράφονται όλες οι πιστοποιημένες από αυτήν Επιχειρήσεις. Ο Κατάλογος αυτός ενημερώνεται για τις αλλαγές που προκύπτουν.

Η ύπαρξη ενός τέτοιου καταλόγου εξυπηρετεί την ανάγκη της δημοσιοποίησης των Πιστοποιητικών που χορηγούνται.

Στοιχεία των πιστοποιημένων Επιχειρήσεων που περιλαμβάνονται σε αυτόν τον Κατάλογο είναι : η επωνυμία της Επιχείρησης, ο τομέας δραστηριοτήτων της, ο τύπος των παραγομένων προϊόντων ή προσφερομένων υπηρεσιών, η διεύθυνση των κεντρικών γραφείων της, το πρότυπο βάσει του οποίου έγινε η πιστοποίηση, η διάρκεια της ισχύος του Πιστοποιητικού καθώς και οποιαδήποτε συμπληρωματική πληροφορία απαιτείται.

Ακόμη, η ΛΕΤΡΙΝΑ Α.Ε. τηρεί Κατάλογο Αποσυρθέντων / Προσωρινά Ανακληθέντων Πιστοποιητικών.

Όλοι οι παραπάνω Κατάλογοι αναθεωρούνται κάθε τρίμηνο και είναι διαθέσιμοι για κάθε ενδιαφερόμενο εφόσον ζητηθούν.

### **13. ΑΛΛΑΓΕΣ**

<b>Αναθεώρηση</b>	<b>Ημερομηνία</b>	<b>Νο σελίδας/παραγράφου</b>
12.1	26/05/2017	§3.3, §4.1.4
12.2	28/02/2018	§0, §5
12.3	30/10/2018	Απαιτήσεις ΚΟ ΥΑΕ ΕΣΥΔ, ISO 17021-10
12.4	15/11/2018	§3 χρήση Εθνικού Λογότυπου Διαπίστευσης §4.1.3, §4.1.4 κατάταξη και άρση ευρημάτων
12.5	24/05/2019	§2 Κριτήρια Αμεροληψίας των εργαζομένων
12.6	12/09/2019	§ 6.2.2 Υποχρέωση επιχείρησης
12.7	07/09/2020	§4.1.2.β Εναρκτήρια σύσκεψη
12.8	23/04/2021	§4.1.4.δ Καταληκτική σύσκεψη
12.9	30/11/2022	§ 4.3 Μη αναμενόμενοι έλεγχοι – Καθορισμός χρόνου έκτακτης επιθεώρησης