

**Σύνταξη από**

ΣΚΑΡΒΕΛΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ  
ΥΔΠ - ΑΝ. ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
30.12.2023



**Έγκριση από**

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΓΑΛΑΤΣΑΝΟΣ  
ΠΡΟΕΔΡΟΣ  
30.12.2023



**Αναθεωρήσεις**

Ημερομηνία	Έκδοση	Αιτιολογία
01.09.2019	1.0	Πλήρης αναδιάταξη ΣΔΠ EQA HELLAS
27.03.2020	2.0	Προσθήκη τεκμηρίωσης για περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών
01.11.2020	3.0	Ειδικές προσθήκες για τα Συστήματα Διαχείρισης ΥΑΕ σύμφωνα με τις απαιτήσεις της MD 22
02.02.2023	4.0	Προσθήκες για τη μετάβαση στο ISO / IEC 27001:2022
15.06.2023	5.0	Εκτενείς διορθώσεις φραστικές/συντακτικές και συμπληρώσεις κειμένου – Επέκταση ΕΠΕΔ σε πιστοποίηση ΣΔ κατά ISO 13485 & ISO 41001
30.12.2023	6.0	Ορθή διατύπωση του τίτλου της θέσης εργασίας που αφορά την ανασκόπηση αναφορών επιθεώρησης και τη λήψη απόφασης χορήγησης.

## Περιεχόμενα

0.	Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής.....	3
1.	Αναφορές .....	3
2.	Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες .....	5
3.	Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες.....	7
4.	Ανάπτυξη Γενικού Κανονισμού .....	7
4.1	Ταυτότητα του Φορέα Πιστοποίησης .....	7
4.2	Αμεροληψία.....	9
4.3	Εμπιστευτικότητα.....	12
4.4	Προσφορά και Σύμβαση Πιστοποίησης.....	13
4.5	Δημόσιες Πληροφορίες .....	13
4.6	Έγγραφο Πιστοποίησης.....	15
4.7	Χρήση Σημάτων και Λογοτύπων.....	16
4.8	Κοινοποίηση αλλαγών από το Φορέα Πιστοποίησης.....	17
4.9	Κοινοποίηση αλλαγών από τον πιστοποιημένο πελάτη .....	17
4.10	Μεταφορά Πιστοποίησης .....	18
4.11	Αίτηση πελάτη.....	18
4.12	Πεδία Πιστοποίησης.....	19
4.13	Προσδιορισμός χρονικής διάρκειας Επιθεώρησης.....	20
4.14	Δειγματοληψία Πολλαπλών εγκαταστάσεων .....	20
4.15	Σχέδιο Επιθεώρησης-Εναρκτήρια και Καταληκτική Συνεδρία .....	20
4.16	Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης.....	22
4.17	Επιθεώρηση Επιτήρησης .....	23
4.18	Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης .....	23
4.19	Αναφορά Επιθεώρησης.....	24
4.20	Μη Συμμορφώσεις- Παρατηρήσεις-Διορθωτικές Ενέργειες .....	24
4.21	Ειδικές επιθεωρήσεις .....	25
4.22	Χορήγηση, αναστολή, ανάκληση ή μείωση του πεδίου πιστοποίησης .....	25
4.23	Επιθεώρηση σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων .....	27
4.24	Ενστάσεις και Παράπονα .....	27
4.25	Τέλη Πιστοποίησης .....	29
4.26	Υποχρεώσεις έναντι του Φορέα Διαπίστευσης .....	29

## 0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός του παρόντος Γενικού Κανονισμού Πιστοποίησης είναι η παροχή τεκμηριωμένων πληροφοριών προς κάθε ενδιαφερόμενο μέρος ή πελάτη του Φορέα Πιστοποίησης EQA HELLAS AE σχετικά με τις απαιτήσεις πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης.

Ο παρών Γενικός Κανονισμός αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο ο Φορέας Πιστοποίησης διενεργεί τις επιθεωρήσεις διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την Αμεροληψία και την εμπιστευτικότητα των ενεργειών του.

## 1. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM
- Διαδικασίες P (ΣΔΠ ΦΠΕ)
- SRC 9001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 9001
- SRC 14001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 14001
- SRC 45001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 45001
- SRC 22000 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 22000
- SRC 39001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 39001
- SRC 50001-18 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 50001:2018
- SRC 37001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 37001
- SRC 1435 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ΕΛΟΤ 1435
- SRC 15224 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης EN 15224
- SRC 27001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 27001
- SRC 22301 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 22301
- SRC 41001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 41001
- SRC 13485 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 13485
- SRC ΕΚ Ειδικός Κανονισμός για την Επιθεώρηση σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης - Μέρος 1: Απαιτήσεις
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012 Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης – Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών
- Πρότυπα και Σχήματα Πιστοποίησης των πεδίων Διαπίστευσης της EQA HELLAS
- ISO/IEC 17021-2 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- ISO/IEC 17021-3 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας
- ISO/IEC TS 17021-7 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Οδικής Ασφάλειας
- ISO/IEC TS 17021-9 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας
- ISO/IEC TS 17021-10 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία
- ISO/IEC TS 17021-6 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρηματικής Συνέχειας
- ISO/IEC TS 17021-11 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Εγκαταστάσεων
- ΕΛΟΤ EN ISO 50003 Συστήματα διαχείρισης ενέργειας — απαιτήσεις για φορείς που παρέχουν επιθεώρηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ενέργειας

- ISO/TS 22003 Food safety management systems – Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems
- ISO 22003-1:2022 Food safety —Part 1: Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems (Ασφάλεια Τροφίμων – Μέρος 1: Απαιτήσεις για φορείς που παρέχουν υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων)
- ISO/IEC 17000 Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις. Αρχές και Λεξιλόγιο
- ΕΣΥΔ ΚΑΔ Κανονισμοί Διαπίστευσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης
- ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΗΡΙΑ Κριτήρια Διαπίστευσης
- ΕΣΥΔ ΚΟ 15224 Κατευθυντήρια Οδηγία για την Διαπίστευση Φορέων Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης της Ποιότητας Υπηρεσιών Υγείας σύμφωνα με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN 15224:2012
- ΕΣΥΔ ΚΟ Υ&Α ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΑ ΟΔΗΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΗ ΦΟΡΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ
- ΕΣΥΔ ΚΟ ΑΣΤΙΚΕΥΘ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΑ ΟΔΗΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΜΕΤΡΩΝ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΤΗΣ ΑΣΤΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ/ ΕΛΕΓΧΟ
- ΟΕΦ-42: Διαδικασία για την αξιολόγηση Φορέων μέσω απομακρυσμένης αξιολόγησης λόγω εκτάκτων συνθηκών (COVID-19) ΕΣΥΔ (20.03.2020)
- IAF MD01 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για τη πιστοποίηση πολλαπλών εγκαταστάσεων με δειγματοληπτική επιλογή
- IAF MD02 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για μεταφορά της πιστοποίησης από ένα ΦΠ σε έτερο ΦΠ
- IAF MD03 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για σύνθετη επιτήρηση και διαδικασίες επαναπιστοποίησης
- IAF MD04 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για τη χρήση υποβοήθησης μέσω Η/Υ τεχνικών επιθεώρησης για διαπιστευμένη πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης
- IAF MD05 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για τον καθορισμό ανθρωποχρόνου επιθεώρησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- IAF MD11 Κατευθυντήρια οδηγία της IAF για την εκτέλεση ολοκληρωμένης/συνδυαστικής επιθεώρησης ταυτόχρονα για περισσότερα του ενός ΣΔ
- IAF MD 12 Αξιολόγηση της διαπίστευσης των φορέων αξιολόγησης της συμμόρφωσης με δραστηριότητες σε πολλαπλές χώρες
- IAF MD 13 Απαιτήσεις επάρκειας για το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης για συστήματα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών (ISO/IEC 27001)
- IAF MD15 Υποχρεωτικό έγγραφο της IAF για τη συλλογή των στοιχείων για τη παροχή των δεικτών απόδοσης των φορέων πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης
- IAF MD16 Εφαρμογή του ISO/IEC 17011 για τη διαπίστευση φορέων πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων (FSMS)
- IAF MD 17 Δραστηριότητες παρακολούθησης για τη διαπίστευση συστημάτων διαχείρισης φορέων πιστοποίησης
- IAF MD 22 Εφαρμογή του ISO/IEC 17021-1 για την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία (OH&SMS)
- IAF MD 23:2018 Control of Entities Operating on Behalf of Accredited Management Systems Certification Bodies
- IAF MD 24:2023 Transition Requirements for ISO/IEC 50003:2021

- IAF MD 26:2023 Transition Requirements for ISO/IEC 27001:2022
- IAF MD 8:2023 Application of ISO/IEC 17011:2017 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485)
- IAF MDA 9:2023 Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485)
- IAF ID 3: 2011 IAF Informative Document for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations.
- IAF ID 12:2015 Principles on Remote Assessment

## 2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες

**αμεροληψία** : παρουσία της αντικειμενικότητας (Αντικειμενικότητα σημαίνει ότι δεν υπάρχουν συγκρούσεις συμφερόντων ή ότι είναι επιλυμένες έτσι ώστε να μην επηρεάζουν αρνητικά τις μετέπειτα δραστηριότητες του φορέα πιστοποίησης. Άλλοι όροι που είναι χρήσιμοι σε σχέση με το στοιχείο της αμεροληψίας είναι: ανεξαρτησία, ελευθερία από σύγκρουση συμφερόντων, ελευθερία από προκατάληψη, έλλειψη ζημιάς από άδικη κρίση, ουδετερότητα, δικαιοσύνη, ευρύτητα, ομαλότητα χειρισμού, αποκόλληση, εξισορρόπηση.)

**διακινδύνευση** : η επίδραση της αβεβαιότητας

**ενδιαφερόμενο μέρος** : πρόσωπο ή ομάδα που ενδιαφέρεται ή επηρεάζεται από την επίδοση ενός οργανισμού

**εμπιστευτικότητα** : διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχείων ή πληροφοριών

**επιθεώρηση πιστοποίησης** : επιθεώρηση που διεξάγεται από έναν οργανισμό επιθεώρησης ανεξάρτητο από τον πελάτη και τα μέρη που βασίζονται πάνω του, με σκοπό την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη.

**Έκτακτο γεγονός ή περιστατικό**: Μια περίπτωση πέρα από τον έλεγχο του Οργανισμού, που συνήθως αναφέρεται ως "Ανωτέρα Βία" ή "πράξη του Θεού". Παραδείγματα είναι ο πόλεμος, η απεργία, οι ταραχές, η πολιτική αστάθεια, η γεωπολιτική ένταση, η τρομοκρατία, το έγκλημα, η πανδημία, οι πλημμύρες, ο σεισμός, η κακόβουλη πειρατεία υπολογιστών, άλλες φυσικές ή ανθρωπογενείς καταστροφές.

**επιθεωρητής** : πρόσωπο που διεξάγει μια επιθεώρηση

**επάρκεια** : ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και δεξιοτήτων για την επίτευξη των αναμενόμενων αποτελεσμάτων

**μη συμμόρφωση** : μη εκπλήρωση μιας απαίτησης

**κύρια μη συμμόρφωση** : Μη συμμόρφωση που επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

**δευτερεύουσα μη συμμόρφωση ή παρατήρηση**: Μη συμμόρφωση που δεν επηρεάζει την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης να επιτύχει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα

**οδηγός** : πρόσωπο που ορίζεται από τον πελάτη για να βοηθήσει την ομάδα επιθεώρησης

**παρατηρητής** : πρόσωπο που συνοδεύει την ομάδα επιθεώρησης αλλά δεν επιθεωρεί

**πελάτης** : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης επιθεωρείται για σκοπούς πιστοποίησης

**πιστοποιημένος πελάτης** : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

**πιστοποίηση** : είναι η επιβεβαίωση τρίτου μέρους που αναφέρεται σε προϊόντα, διεργασίες, συστήματα και πρόσωπα. Με τον όρο επιβεβαίωση τρίτου μέρους νοείται η έκδοση δήλωσης (δηλ. πιστοποιητικού), από ανεξάρτητο φορέα ως προς το πρόσωπο ή τον οργανισμό, που παρέχει το προς αξιολόγηση συμμόρφωσης αντικείμενο, ότι η επαλήθευση των καθορισμένων απαιτήσεων, έχει τεκμηριωθεί επαρκώς.

**πλαίσιο λειτουργίας** : επιχειρησιακό περιβάλλον. Συνδυασμός εσωτερικών και εξωτερικών παραμέτρων που μπορούν να επηρεάσουν την προσέγγιση του οργανισμού για τη καθιέρωση και επίτευξη των στόχων του.

**πρότυπο** : ονομάζεται ένα έγγραφο, που καταρτίζεται με συναίνεση και εγκρίνεται από αναγνωρισμένο φορέα, το οποίο παρέχει για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση κανόνες, οδηγίες ή χαρακτηριστικά για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματα τους, με σκοπό την επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής

**συμβουλευτική συστήματος διαχείρισης** : συμμετοχή στην εγκατάσταση, εφαρμογή ή τη διατήρηση ενός συστήματος διαχείρισης. (Προετοιμασία ή παραγωγή εγχειριδίων ή διαδικασιών, παροχή συγκεκριμένων συμβουλών, οδηγιών ή λύσεων προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης και εφαρμογής ενός συστήματος διαχείρισης.)

**σχήμα πιστοποίησης** : Σύστημα αξιολόγησης της συμμόρφωσης που σχετίζεται με συστήματα διαχείρισης στο οποίο εφαρμόζονται οι ίδιες εξειδικευμένες απαιτήσεις, ειδικοί κανόνες και διαδικασίες

**τεχνική περιοχή** : η τεχνική περιοχή χαρακτηρίζεται από ομοιότητες των διεργασιών που σχετίζονται με ένα συγκεκριμένο τύπο συστήματος διαχείρισης

**τεχνικός εμπειρογνώμονας** : Πρόσωπο που παρέχει εξειδικευμένη τεχνογνωσία ή εμπειρογνωμοσύνη στην ομάδα επιθεώρησης (εξειδικευμένη τεχνογνωσία ή εμπειρογνωμοσύνη είναι ότι αφορά τον οργανισμό, τις διεργασίες ή τις δραστηριότητες που επιθεωρούνται.)

**χρόνος επιθεώρησης**: χρόνος που απαιτείται για το σχεδιασμό και την ολοκλήρωση μιας πλήρους και αποτελεσματικής επιθεώρησης του συστήματος διαχείρισης του πελάτη

**διάρκεια επιθεωρήσεων πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης** : Μέρος του χρόνου επιθεώρησης που ξοδεύεται για τις δραστηριότητες επιθεώρησης από την εναρκτήρια συνεδρίαση έως τη καταληκτική συμπεριλαμβανομένης

**προϊόν** : Το αποτέλεσμα μίας διεργασίας (μπορεί να είναι υπηρεσία ή κατεργασμένο υλικό, το οποίο είναι απτό και η ποσότητά του είναι ένα μετρήσιμο ή ένα συνεχές χαρακτηριστικό)

**διεργασία** : Σύνολο από σχετικές μεταξύ τους εργασίες ή λειτουργίες ή δραστηριότητες, οι οποίες όταν εφαρμόζονται αποτελεσματικά και λαμβάνοντας ένα ή περισσότερα εισερχόμενα (inputs) δημιουργούν εξερχόμενα (outputs), τα οποία προσθέτουν αξία στον οργανισμό.

**υπηρεσία**: αποτέλεσμα τουλάχιστον μία δραστηριότητας που εκτελείται αναγκαστικά στη διεπαφή μεταξύ του προμηθευτή και πελάτη, που είναι γενικά άυλη.

**ΥΔΠ**: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

**ΣΔΠ**: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

**ΦΠΕ**: Φορέας Πιστοποίησης (ΦΠ), Ελέγχου και Επαλήθευσης (EQA HELLAS A.E.)

### 3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος διασφάλισης εφαρμογής του παρόντος Γενικού Κανονισμού είναι ο Τεχνικός Διευθυντής του Φορέα Πιστοποίησης σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και τους Αναπληρωτές τους.

Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης.

### 4. Ανάπτυξη Γενικού Κανονισμού

#### 4.1 Ταυτότητα του Φορέα Πιστοποίησης

Η ταυτότητα του ΦΠΕ έχει ως κάτωθι:

ΕΠΩΝΥΜΙΑ: EQA HELLAS A.E.

ΑΦΜ: 998289499 ΔΟΥ: ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ

ΕΔΡΑ: Ποταμού Καλαμά 30, Τ.Κ. 152 33, Χαλάνδρι, Αττική

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (non-critical location): 26<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 42, Τ.Κ. 546 27, Θεσσαλονίκη

e-mail: [eqa@eqa.gr](mailto:eqa@eqa.gr) website : [www.eqa.gr](http://www.eqa.gr)

Tel: 210 6834012

Αρμόδια Πρόσωπα για τις επαφές με τον Φορέα Διαπίστευσης και τυχόν ιδιοκτήτες Σχημάτων Πιστοποίησης:

- Χαράλαμπος Γαλτσάνος, Πρόεδρος Δ.Σ.
- Γεώργιος Ριζόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος

4.1.1 Η EQA Hellas είναι ένας ανεξάρτητος Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης (ΦΠΕ) που δραστηριοποιείται στον κλάδο των επιθεωρήσεων, αξιολόγησης της συμμόρφωσης και πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων, παρέχοντας διαπιστευμένες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε επιχειρήσεις & οργανισμούς τόσο του Ιδιωτικού, όσο και του Δημόσιου και ευρύτερου Δημόσιου Τομέα.

4.1.2 Ο Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης (ΦΠΕ) EQA HELLAS A.E. με βάση το ισχύον Καταστατικό του, αποτελεί Ανώνυμη Εταιρεία. Αποτελεί νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου (ΝΠΙΔ) που δεν διαθέτει θυγατρικές εταιρείες, δεν συμμετέχει σε άλλες εταιρείες με οποιοδήποτε τρόπο και δεν εξαρτάται από έτερο μητρικό οργανισμό, ούτε και υφίστανται μέτοχοι ή σχέσεις με εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών ή ανάπτυξης και εγκατάστασης επιθεωρούμενων συστημάτων διαχείρισης, ελεγχόμενων εγκαταστάσεων και προϊόντων, επαληθευόμενων εκθέσεων εκπομπών Ατθ, καθώς και σχεδιασμού, παραγωγής και εμπορίας των ελεγχόμενων προϊόντων ή δραστηριοτήτων ή ισχυρισμών. Η διοίκηση ασκείται από τη Γενική Συνέλευση των Μετόχων και το Διοικητικό Συμβούλιο. Νόμιμοι εκπρόσωποι είναι ο Πρόεδρος Δ.Σ. και ο Διευθύνων Σύμβουλος.

4.1.3 Οικονομικοί πόροι του ΦΠΕ αποτελούν πάσης φύσεως επενδυτικά συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα, επιχορηγήσεις, κληροδοσίες και το κάθε έσοδο από την επιχειρηματική του δράση και την παροχή των υπηρεσιών αξιολόγησης της συμμόρφωσης και τη διαχείριση της περιουσίας του.

4.1.4 Σκοπός της EQA Hellas είναι η παροχή αμερόληπτων, αντικειμενικών και αξιόπιστων διαπιστευμένων υπηρεσιών πιστοποίησης στους πελάτες της, εξασφαλίζοντας

αφενός μεν την πλήρη ικανοποίηση των απαιτήσεων και προσδοκιών τους, αφετέρου δε την απόδοση προστιθέμενης αξίας στα προϊόντα και υπηρεσίες τους, ενισχύοντας - ταυτόχρονα - την ανταγωνιστικότητά τους, τόσο στην εγχώρια, όσο και στη διεθνή αγορά.

- 4.1.5 Η επίτευξη των παραπάνω διασφαλίζεται μέσω της συνεχούς κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού της EQA Hellas, το οποίο αποτελεί το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα και τον ακρογωνιαίο λίθο στη μέχρι σήμερα δημιουργική της πορεία. Οι επιθεωρητές, τα στελέχη, οι εκπαιδευτές και οι συνεργάτες της EQA Hellas απαρτίζουν ένα επιτελείο επιστημόνων και επαγγελματιών με μεγάλη εμπειρία και γνώση στον τομέα τους, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα επιχειρηματικών και βιομηχανικών δραστηριοτήτων. Το ανθρώπινο δυναμικό της αποτελείται, ενδεικτικά, από διπλωματούχους Μηχανολόγους Μηχανικούς, Ηλεκτρολόγους Μηχανικούς, Οικονομολόγους, Πολιτικούς Μηχανικούς, Γεωπόνους, Χημικούς, Χημικούς Μηχανικούς, Μηχανικούς Πληροφορικής κ.λπ.
- 4.1.6 Επιπλέον η EQA Hellas, εκτός των υπηρεσιών πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης & Προϊόντων, παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης σε ένα ευρύ φάσμα αντικειμένων και θεματικών ενοτήτων, που άπτονται στα πεδία Συστημάτων Διαχείρισης. Η EQA Hellas, είναι μέλος στην Ελληνική Ένωση Διαπιστευμένων Φορέων Επιθεώρησης και Πιστοποίησης Hellas Cert.
- 4.1.7 Στο Επίσημο Πεδίο Διαπίστευσης (ΕΠΕΔ) φαίνονται οι συγκεκριμένοι τομείς που ο Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης (ΦΠΕ) δύναται να παρέχει τις διαπιστευμένες υπηρεσίες αξιολόγησης της συμμόρφωσης/πιστοποίησης και επαλήθευσης.
- 4.1.8 Ο ΦΠΕ αναγνωρίζει ως θεμελιώδη παράγοντα για την επιτυχή λειτουργία του, την επίτευξη υψηλού βαθμού εμπιστοσύνης από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και την αγορά, στα εκτελούμενα έργα αξιολόγησης συμμόρφωσης – πιστοποίησης, ελέγχου και επαλήθευσης, με παράλληλη ελαχιστοποίηση δυνητικών αμφισβητήσεων οιασδήποτε προέλευσης. Θεωρεί ως σημαντικές τις σχετικές παραμέτρους λειτουργίας και υιοθετεί πλήρως τις αρχές της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας, της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της εμπιστευτικότητας και της ισοτιμίας και ισονομίας στη μεταχείριση των πελατών, απαλλαγμένης από επιρροές, διακρίσεις και παράλογες ή υπερβολικές απαιτήσεις, σε πνεύμα αμοιβαίου σεβασμού και με υψηλό αίσθημα επαγγελματικής ευθύνης. Για τον σκοπό αυτό, εντοπίζει και αξιολογεί σε συνεχή βάση τη πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων, κινδύνων και απειλών που διακυβεύουν στην πράξη την καθιέρωση των ανωτέρω αρχών και τη γενικότερη λειτουργία και αποτελεσματικότητα του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (ΣΔΠ), επιφέροντας σοβαρό κίνδυνο καταστράτηγησης της εφαρμογής τους. Με βάση την παραπάνω αξιολόγηση διακινδύνευσης και επιπλέον εξετάζοντας και κάθε περίπτωση έργου αξιολόγησης της συμμόρφωσης και επαλήθευσης ξεχωριστά, ο ΦΠΕ βρίσκεται σε διαρκή εγρήγορση για τη διαρκή ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και των προσδοκιών των αναγνωρισμένων ενδιαφερομένων μερών, καθώς και τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων που κρίνονται σκόπιμα για τη διατήρηση της πολιτικής του και την επαναφορά αναγνωρισμένων κινδύνων σε αποδεκτό επίπεδο ελέγχου, ανιχνεύοντας παράλληλα ευκαιρίες για περαιτέρω βελτίωση των επιδόσεών του, ακόμη και όταν επιφέρονται αλλαγές στις εφαρμόσιμες απαιτήσεις και στο περιβάλλον λειτουργίας. Ταυτόχρονα καθιερώνονται συγκεκριμένες διαδικασίες λειτουργίας όπου εξειδικεύονται οι επιμέρους πολιτικές ανά δραστηριότητα και θεματικό πεδίο.
- 4.1.2 Οι θεμελιώδεις αρχές που διέπουν τη διεργασία πιστοποίησης περιλαμβάνουν:



- Λήψη αποφάσεων χορήγησης κατόπιν ανεξάρτητης ανασκόπησης των αντίστοιχων αναφορών και βασισμένης σε αντικειμενικές και επαρκείς αποδείξεις που οδηγούν σε επαναλήψιμα και αξιόπιστα συμπεράσματα.
- Πλήρη τεκμηρίωση και ιχνηλάτιση των επιμέρους σταδίων και σχετικών ενεργειών των διεργασιών πιστοποίησης και επαλήθευσης αντίστοιχα, έτσι ώστε τα συμπεράσματα περί συμμόρφωσης και βαθμού αξιοπιστίας του ισχυρισμού να εδράζονται σε τεκμηριωμένη βάση.
- Δίκαιη παρουσίαση, ήτοι τα συμπεράσματα, τα ευρήματα και τυχόν εμπόδια και διαφωνίες που παρουσιάστηκαν μεταξύ ΦΠΕ και πελάτη, να παρουσιάζονται με ειλικρίνεια και ακρίβεια.

4.1.9 Η Πολιτική για την Ποιότητα και την Αμεροληψία του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου παρατίθεται στο Παράρτημα Α του Εγχειριδίου για την Ποιότητα και είναι αναρτημένη σε δημόσια πρόσβαση προς κάθε ενδιαφερόμενο μέρος στην ιστοσελίδα του ΦΠΕ.

## 4.2 Αμεροληψία

- 4.2.1 Ο Πρόεδρος Δ.Σ. και ο Διευθύνων Σύμβουλος του ΦΠΕ τελούν υπόλογοι έναντι των αρμοδίων Αρχών και των Οργανισμών που παρέχουν επίσημη αναγνώριση.
- 4.2.2 Το στελεχιακό δυναμικό του ΦΠΕ τηρείται ενήμερο για την Πολιτική Ποιότητας και Αμεροληψίας και τη σημαντικότητά της, δεν έχει καμία σχέση με τους φορείς, τα νομικά ή/και τα φυσικά πρόσωπα, τα συστήματα διαχείρισης και προϊόντα των οποίων τελούν υπό αξιολόγηση συμμόρφωσης και δεν του επιτρέπεται να διατηρεί οποιαδήποτε δέσμευση η οποία θα μπορούσε να επηρεάσει την αντικειμενικότητα της επαγγελματικής και τεχνικής κρίσης του και την αμεροληψία του.
- 4.2.3 Η ανώτατη Διοίκηση του ΦΠΕ, οι Επιθεωρητές και Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες που απασχολεί, καθώς και όλο το διοικητικό προσωπικό που δραστηριοποιείται υποστηρικτικά προς τις εκτελούμενες επιθεωρήσεις, είναι πρόσωπα απαλλαγμένα από οποιοσδήποτε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις και δεσμεύσεις, που δύναται να επηρεάσουν την ορθότητα της τεχνικής τους κρίσης.
- 4.2.4 Ο ΦΠΕ και το προσωπικό του με κανένα τρόπο δεν εμπλέκεται άμεσα ή έμμεσα και δεν σχετίζεται με δραστηριότητες που αφορούν την ανάπτυξη, εγκατάσταση και υποστήριξη εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης που επιθεωρεί, καθώς και τη σχεδίαση, κατασκευή/παραγωγή, προμήθεια, εγκατάσταση, αγορά, ιδιοκτησία, αντιπροσώπευση, χρήση ή/και συντήρηση των αντικειμένων/προϊόντων που υπόκεινται σε αξιολόγηση συμμόρφωσης με σκοπό την πιστοποίηση.
- 4.2.5 Ο ΦΠΕ κάνει σαφή διάκριση ανάμεσα στη λειτουργία της εκτέλεσης της επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης και στη λειτουργία της χορήγησης σχετικού Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, απόφαση την οποία λαμβάνουν αρμόδια εντεταλμένα και εξουσιοδοτημένα στελέχη του ΦΠΕ που σε καμία περίπτωση και με κανένα τρόπο δεν συμμετέχουν στην αντίστοιχη αξιολόγηση συμμόρφωσης/επιθεώρηση/έλεγχο.
- 4.2.6 Ο ΦΠΕ παρέχει κάθε αρωγή και απαραίτητη πληροφόρηση στις αρμόδιες Αρχές, στους ιδιοκτήτες σχημάτων πιστοποίησης και στον Φορέα Διαπίστευσης, τους οποίους και ενημερώνει, αν κρίνει ότι το έργο του παρεμποδίζεται με οποιονδήποτε συστηματικό ή άλλο τρόπο.
- 4.2.7 Το προσωπικό του ΦΠΕ δεν ενεργεί με κανένα τρόπο που δύναται να θέσει υπό αμφισβήτηση την ανεξαρτησία, αμεροληψία και ακεραιότητα που οφείλει να επιδεικνύει ο ΦΠΕ προς κάθε μέρος που έχει συμφέρον σχετικό με τη λειτουργία των διενεργούμενων αξιολογήσεων συμμόρφωσης/επιθεωρήσεων.

- 4.2.8 Όλοι οι πελάτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη έχουν ελευθερία πρόσβασης στις υπηρεσίες του ΦΠΕ, δεν υπόκεινται σε υπερβολικές ή/και αδικαιολόγητες οικονομικές ή/και άλλες προϋποθέσεις και υφίστανται ισότιμη μεταχείριση σε πνεύμα αμοιβαίου σεβασμού και ισονομίας και απουσίας διακρίσεων πάσης φύσεως.
- 4.2.9 Οι Επιθεωρητές/ Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες και το λοιπό προσωπικό του ΦΠΕ δεν παρέχουν καμία υπηρεσία συμβουλευτικής, επιμορφωτικής ή εμπειρογνωματευτικής υφής, ως μέρος ενός έργου αξιολόγησης συμμόρφωσης/επιθεώρησης.
- 4.2.10 Οι αμοιβές του προσωπικού που συμμετέχει στις δραστηριότητες που αφορούν τις επιθεωρήσεις, δεν εξαρτώνται από και δεν συσχετίζονται με, τον αριθμό των επιθεωρήσεων αξιολόγησης συμμόρφωσης που διεκπεραιώνουν, ούτε από τα αποτελέσματα αυτών.
- 4.2.11 Ο ΦΠΕ χρησιμοποιεί τεχνικά επαρκείς, εγκεκριμένους και εξουσιοδοτημένους σχετικά Επιθεωρητές και Τεχνικούς Εμπειρογνώμονες, για την διενέργεια αξιολογήσεων / επιθεωρήσεων συμμόρφωσης των ελεγχόμενων συστημάτων διαχείρισης και προϊόντων.
- 4.2.12 Το στελεχιακό δυναμικό του ΦΠΕ μόνιμης ή εξωτερικής συνεργασίας, δεν δύναται να έχει καμία σχέση, συμπεριλαμβανομένης συγγένειας Α βαθμού, με τους επιθεωρούμενους και δεν τους επιτρέπεται να διατηρούν οποιαδήποτε δέσμευση ή άλλη σχέση η οποία θα μπορούσε να επηρεάσει την αντικειμενικότητα της κρίσης τους και την αμεροληψία τους (τουλάχιστον για τα τελευταία δύο έτη σε ότι αφορά επαγγελματική συναλλαγή ή συνεργασία).
- 4.2.13 Όλα τα στελέχη του ΦΠΕ είναι απαλλαγμένα από οποιεσδήποτε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις, επιρροές και δεσμεύσεις, που δύναται να επηρεάσουν την ορθότητα της τεχνικής και της επαγγελματικής τους κρίσης. Ο ΦΠΕ δεν συνεργάζεται με οποιαδήποτε μορφή με επιχειρήσεις/νομικά πρόσωπα που παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες σχεδιασμού, ανάπτυξης και υποστήριξης συστημάτων διαχείρισης και προϊόντων ενός πελάτη προκειμένου να συμμορφωθεί με το επιζητούμενο πρότυπο, ούτε αναθέτει σε τέτοιου είδους επιχειρήσεις τη διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων του ΣΔΠ που εφαρμόζει ο ίδιος.
- 4.2.14 Ο ΦΠΕ, δεν επιδεικνύει πρόθεση να, ούτε προσφέρει δυνατότητες απασχόλησης σε στελέχη επιθεωρούμενων πελατών.
- 4.2.15 Πιθανές άλλες εργασιακές ασχολίες του προσωπικού του ΦΠΕ, δεν πρέπει με κανένα τρόπο να διακυβεύουν την αμεροληψία του. Για τον σκοπό αυτό το προσωπικό του ΦΠΕ, οι Υπεύθυνοι Ανασκόπησης Αναφοράς/(Λήψης Απόφασης) Χορήγησης, οι Επιθεωρητές/Επαληθευτές/Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες και λοιπά στελέχη που χρησιμοποιεί ο ΦΠΕ υποχρεούνται στην περιοδική κοινοποίηση/υποβολή (τουλάχιστον ετησίως) στον ΦΠΕ, καταλόγου των πάσης φύσεως έργων που αναλαμβάνουν, συμβουλευτικού ή άλλου χαρακτήρα καθώς και των τελικών αποδεκτών των σχετικών υπηρεσιών τους ή τουλάχιστον υπεύθυνων δηλώσεων περί απουσίας οιασδήποτε σύγκρουσης συμφέροντος ή παραβίασης των κανόνων αμεροληψίας για το ανσκοπούμενο διάστημα κατά την εκτέλεση των εργασιών και αξιολογήσεων και επαληθεύσεων που ανέλαβαν.
- 4.2.16 Ο ΦΠΕ δεν επιθεωρεί συστήματα διαχείρισης ή/και προϊόντα οργανισμών ή/και επιχειρήσεων που έχουν οιασδήποτε μορφής συνεργασιακή σχέση μαζί του η οποία μπορεί να επηρεάσει την αξιοπιστία της εκτελούμενης αξιολόγησης συμμόρφωσης.

- 4.2.17 Ο ΦΠΕ ΔΕΝ πιστοποιεί σύστημα διαχείρισης έτερου Φορέα Πιστοποίησης, ακόμα και αν το πεδίο πιστοποίησης αφορά μη διαπιστευμένες ή μη διαπιστευσιμες δραστηριότητες.
- 4.2.18 Ο ΦΠΕ δεν αποτελεί μέρος μεγαλύτερου οργανισμού, δεν διαθέτει θυγατρικές εταιρείες, δεν συμμετέχει σε άλλες εταιρείες, δεν δραστηριοποιείται σε άλλους τομείς και δεν παρέχει άλλης μορφής υπηρεσίες, εκτός από αυτές που υπόκεινται στις απαιτήσεις του παρόντος εγχειριδίου. Μελλοντική πιθανή δραστηριοποίηση σε νέες εργασίες (πχ παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης) θα σηματοδοτήσει τη δέουσα διάκριση λειτουργιών στη δομή και οργάνωση του Φορέα. Η προώθηση στην αγορά δυνητικών νέων υπηρεσιών (πχ εκπαίδευσης, επιθεωρήσεων και ελέγχων σε άλλους τομείς κλπ) θα γίνεται με τρόπο που να αποκλείει ενδεχόμενη σύγχυση ή/και συσχέτιση με τις υφιστάμενες υπηρεσίες αξιολόγησης συμμόρφωσης.
- 4.2.19 Ο ΦΠΕ δεν λέγει και δεν υποδηλώνει τίποτα που να υπονοεί ότι η διαδικασία πιστοποίησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης θα ήταν απλούστερη, ευκολότερη ή λιγότερο δαπανηρή, εάν χρησιμοποιούντο και άλλες υπηρεσίες που παρέχει όπως αυτές προκύπτουν από το επίσημο πεδίο διαπίστευσης. Ούτε υπονοείται με οποιοδήποτε τρόπο ότι αν γίνει χρήση και άλλων υπηρεσιών του Φορέα ή στελεχών του, αυτό θα επέφερε επιχειρηματικά ή άλλα πλεονεκτήματα στον επιθεωρούμενο πελάτη.
- 4.2.20 Οι διαπιστευμένες υπηρεσίες του ΦΠΕ βρίσκονται στη διάθεση όλων των επιχειρήσεων και οργανισμών ανεξαρτήτως μεγέθους, θέσης στην αγορά, συμμετοχής σε ενώσεις ή ευρύτερους φορείς, γεωγραφικής θέσης και αντικειμένου (πλην των περιορισμών που θέτει το εκάστοτε ισχύον πεδίο διαπίστευσης) και παρέχονται χωρίς διακρίσεις με τρόπο ισότιμο και άνευ υπερβολικών οικονομικών απαιτήσεων ή άλλων απαιτήσεων εκτός των εφαρμόσιμων κανονιστικών εγγράφων.
- 4.2.21 Οι επιθεωρητές/τεχνικοί εμπειρογνώμονες δεν παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες στους επιθεωρούμενους για τους ενδεδειγμένους τρόπους αποκατάστασης διαπιστωμένων αποκλίσεων και ελλείψεων κατά την εκτέλεση της αξιολόγησης συμμόρφωσης/επιθεώρησης.
- 4.2.22 Ο ΦΠΕ αξιολογεί συστηματικά την πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων/απειλών και τη σοβαρότητα των επιπτώσεων φαινομένων που θέτουν υπό αμφισβήτηση την αξιοπιστία, την ανεξαρτησία, την ακεραιότητα και την αμεροληψία των εκτελούμενων επιθεωρήσεων, ελέγχων και επαληθεύσεων και κατ' επέκταση το κύρος και τη θέση του στην αγορά, καθορίζοντας και ανάλογα όρια αποδοχής ή μη του αντίστοιχου βαθμού διακινδύνευσης. Ο ΦΠΕ βρίσκεται σε διαρκή εγρήγορση ώστε να εντοπίζει συγκεκριμένα γεγονότα και καταστάσεις που επιφέρουν υψηλό κίνδυνο καταστρατήγησης της ανωτέρω πολιτικής ανά διακριτό έργο πιστοποίησης ή επαλήθευσης που αναλαμβάνεται και λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα τόσο για τη πρόληψη εμφάνισης τους, όσο και για την αντιμετώπιση των επιπτώσεών τους. Ειδικά για τις περιπτώσεις δυνητικών έργων πιστοποίησης ή επαλήθευσης όπου υφίσταται μη αποδεκτό επίπεδο της ως άνω επικινδυνότητας, πολιτική του ΦΠΕ είναι να μην αναλαμβάνει το αντίστοιχο έργο πιστοποίησης ή επαλήθευσης. Η σχετική τεκμηριωμένη διαδικασία που έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται είναι η Διαδικασία Αμεροληψίας και Διακινδυνεύσεων (P02) σε συνδυασμό με την Οδηγία Εργασίας μεθοδολογίας Εκτίμησης και Διαχείρισης Διακινδύνευσης (WI 02-01) που περιγράφει σχετικές μεθοδολογίες που δυνητικά ακολουθούνται.
- 4.2.23 Ο ΦΠΕ έχει καθιερώσει και ενσωματώσει στην οργανωτική και λειτουργική του δομή ανεξάρτητο όργανο, την Επιτροπή Αμεροληψίας, της οποίας ο ρόλος είναι η εποπτεία και ο έλεγχος των δραστηριοτήτων του ΦΠΕ ώστε να διασφαλίζεται η απαιτούμενη αμεροληψία σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας του. Η Επιτροπή Αμεροληψίας

απαρτίζεται από ανεξάρτητα φυσικά πρόσωπα, εγνωσμένου κύρους, επιστημονικής, τεχνικής και επαγγελματικής επάρκειας τα οποία ορίζονται από τα Νομικά Πρόσωπα όπου ανήκουν, κατόπιν σχετικού τεκμηριωμένου αιτήματος του ΦΠΕ. Τα Νομικά αυτά Πρόσωπα (οργανισμοί) εκπροσωπούν όσο το δυνατόν περισσότερα συμφέροντα της αγοράς, ήτοι τα ενδιαφερόμενα μέρη που περιγράφηκαν στα προηγούμενα, και ειδικότερα σε συνάφεια με τις ακριβείς δραστηριότητες και κατηγορίες πιστοποίησης και επαλήθευσης που απαρτίζουν το ΕΠΕΔ του ΦΠΕ. Η Επιτροπή Αμεροληψίας συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά ετησίως και τηρούνται πλήρη Πρακτικά της εκάστοτε Συνεδρίασης. Η ανώτατη Διοίκηση του ΦΠΕ οφείλει να σέβεται και να λαμβάνει υπόψη της τις υποδείξεις και τις συστάσεις της Επιτροπής Αμεροληψίας και να της παρέχει κάθε αναγκαία τεκμηριωμένη πληροφορία που σχετίζεται με λαμβανόμενες αποφάσεις περί χορήγησης ή μη πιστοποίησης, περί επιβολής κυρώσεων, περί χειρισμού καταγγελιών, παραπόνων, ενστάσεων και προσφυγών.

### 4.3 Εμπιστευτικότητα

- 4.3.1 Το προσωπικό του ΦΠΕ δεσμεύεται ότι οποιαδήποτε πληροφορία κατέχει ή πρόκειται να περιέλθει σε γνώση του, σχετική με τις εκάστοτε διενεργούμενες επιθεωρήσεις, πιστοποιήσεις, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά τις δραστηριότητες του Φορέα και των πελατών του, συμπεριλαμβανομένων τυχόν στοιχείων που θεωρούνται πνευματικά δικαιώματά τους ή εμπιστευτικά επιχειρηματικά δεδομένα, δεν θα μεταδοθεί σε μη έχοντα τη δέουσα εξουσιοδότηση πρόσβασης, από τον ΦΠΕ ή/και την σχετική ισχύουσα Νομοθεσία, πρόσωπα. Πιθανές άλλες ασχολίες του προσωπικού του ΦΠΕ, δεν πρέπει με κανένα τρόπο να διακυβεύουν την αμεροληψία του.
- 4.3.2 Για τη διασφάλιση των ανωτέρω, το αντίστοιχο προσωπικό ενημερώνεται σχετικά και υποχρεούται να τηρεί εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια για τις πληροφορίες που περιέρχονται σε γνώση του και ανεξαρτησία από εμπορικά και άλλα συμφέροντα που δύναται να επηρεάσουν τη κρίση του, ενώ υπογράφει Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας (F02-02), στην οποία αυτοδεσμεύεται να δηλώνει οποιαδήποτε διασύνδεσή του , άμεση ή έμμεση , με οργανισμούς, νομικά και φυσικά πρόσωπα που σχετίζονται με το υπό ανάληψη έργο πιστοποίησης. Η δήλωση αυτή τηρείται στο Αρχείο Προσωπικού
- 4.3.3 Όλες οι πληροφορίες, που περιέρχονται σε γνώση του προσωπικού του (συμπεριλαμβανομένων των μόνιμων και εξωτερικών συνεργατών) και ενδεχόμενων υπεργολάβων, αλλά και των προσώπων που συνθέτουν την Επιτροπή Αμεροληψίας και οι οποίες αφορούν τους πελάτες του Φορέα, θεωρούνται εμπιστευτικές.
- 4.3.4 Η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων, που είναι δυνατόν να περιέλθουν στη γνώση του Φορέα Πιστοποίησης, πραγματοποιείται σύμφωνα με τον Κανονισμό ΓΚΠΔ (GDPR) και τον εφαρμοστικό του νόμο.
- 4.3.5 Τα αφορόντα την εμπιστευτικότητα πληροφοριών και στοιχείων που περιέρχονται στην κατοχή του ΦΠΕ ρυθμίζονται και στη Σύμβαση Πιστοποίησης ή Επαλήθευσης αντίστοιχα.
- 4.3.6 Ο ΦΠΕ ενημερώνει πριν την ανάληψη δέσμευσης με τον πελάτη για τις πληροφορίες που θα καταστούν δημόσια διαθέσιμες. Όλες οι πληροφορίες που δεν δημοσιεύονται από τον πελάτη ή κατόπιν συμφωνίας μεταξύ ΦΠΕ και πελάτη, λογίζονται ως αυστηρά εμπιστευτικές.
- 4.3.7 Ο πελάτης ενημερώνεται για τη δημοσίευση ή κοινοποίηση πληροφοριών που τον αφορούν και επιβλήθηκε από τη νομοθεσία ή αρμόδια Αρχή, εκτός εάν κάτι τέτοιο απαγορευτεί βάσει νομοθεσίας.

- 4.3.8 Πληροφορίες που περιέχονται στην κατοχή του ΦΠΕ από άλλη πηγή, εξαιρουμένου του πελάτη, λογίζονται ως εμπιστευτικές μεταξύ ΦΠΕ και πελάτη. Η ταυτότητα της πηγής δεν αποκαλύπτεται στον πελάτη άνευ της τεκμηριωμένης συναίνεσης της πηγής.

#### 4.4 Προσφορά και Σύμβαση Πιστοποίησης

- 4.4.1 Ο ΦΠΕ και κατόπιν τεκμηριωμένης υποβολής σχετικής τυποποιημένης οικονομικής προσφοράς και αποδοχής της από τον αιτούμενο την πιστοποίηση οργανισμό, συνάπτει νομικώς εκτελεστή συμφωνία (Σύμβαση Πιστοποίησης) με κάθε πελάτη του για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις των ISO/IEC 17021-1 και ISO/IEC 17065, όπου παρατίθενται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών και οι λοιποί όροι της συναλλαγής.
- 4.4.2 Για τον σκοπό αυτό έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται η τεκμηριωμένη Διαδικασία Ανασκόπησης Αιτήσεων Προσφορών και Συμβάσεων - Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν τη Πιστοποίηση (P01)

#### 4.5 Δημόσιες Πληροφορίες

- 4.5.1 Στην ιστοσελίδα του ΦΠΕ είναι αναρτημένοι σε δημόσια ελεύθερη πρόσβαση ο παρών Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης και οι Ειδικοί Κανονισμοί στα πρότυπα και τα σχήματα πιστοποίησης που δραστηριοποιείται ο Φορέας. Τα έγγραφα αυτά παρέχουν ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες για τη διεργασία επιθεώρησης και πιστοποίησης και τις ενέργειες για τη χορήγηση, άρνηση, διατήρηση, ανανέωση, αναστολή, αποκατάσταση της πιστοποίησης, ή επέκταση ή μείωση του πεδίου της πιστοποίησης.
- 4.5.2 Ο ΦΠΕ περιγράφει όλες τις δημόσιες πληροφορίες που διαθέτει στα ενδιαφερόμενα μέρη και τον τρόπο δημοσιοποίησης στην τεκμηριωμένη Διαδικασία Εμπιστευτικότητας και Δημόσιας Πληροφόρησης (P10).
- 4.5.3 Ο ΦΠΕ διαθέτει σε δημόσια πρόσβαση την τεκμηρίωση για την περιγραφή των συμβατικών συνθηκών, υπό τις οποίες παρέχονται οι υπηρεσίες πιστοποίησης στους πελάτες του, καθώς και μία περιγραφή της διαδικασίας χειρισμού παραπόνων και ενστάσεων και της διαδικασίας χρήσης λογότυπων και σημάτων.
- 4.5.4 Οι δημόσια προσβάσιμες πληροφορίες περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα κάτωθι:
- Πληροφορίες για τη διεργασία πιστοποίησης και τα επιμέρους στάδιά της
  - Την πολιτική ποιότητας και αμεροληψίας και τις σχετικές δεσμεύσεις του ΦΠΕ
  - Περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών και των αντίστοιχων σχημάτων πιστοποίησης με σαφήνεια και χωρίς παραπλανητικές αναφορές
  - Τη διαδικασία χειρισμού ενστάσεων, προσφυγών και παραπόνων
  - Τη διαδικασία χρήσης λογότυπων και σημάτων
  - Τις ακριβείς δραστηριότητές του και τους τομείς δραστηριοποίησης κατόπιν αιτήματος
  - Την τρέχουσα κατάσταση ισχύος εγγράφων πιστοποίησης που έχουν εκδοθεί, κατόπιν αιτήματος

- 4.5.5 Ο ΦΠΕ και κατόπιν αιτήματος του ενδιαφερόμενου μέρους, παρέχει πληροφόρηση σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση ισχύος της πιστοποίησης (δηλαδή χορήγηση, διατήρηση, επέκταση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής ανανέωση, αναστολή ή επαναφορά ή ανάκληση της πιστοποίησης) του κάθε πιστοποιημένου οργανισμού, προκειμένου να ενισχύσει την εμπιστοσύνη της αγοράς στην ακεραιότητα και την αξιοπιστία της λειτουργίας της πιστοποίησης. Η διαφάνεια αποτελεί θεμελιώδη αρχή λειτουργίας του ΦΠΕ και πυρήνα της απαιτούμενης ανεξαρτησίας που πρέπει να επιδεικνύει προς κάθε ενδιαφερόμενο.
- 4.5.6 Ο ΦΠΕ τηρεί και διαθέτει ενημερωμένο κατάλογο των επιθεωρούμενων οργανισμών με σαφή περιγραφή του πεδίου (αντικειμένου) πιστοποίησης για κάθε περίπτωση καθώς και των τοποθεσιών (εγκαταστάσεων) τους που η σχετική συμμόρφωση αφορά. Τα ανωτέρω στοιχεία είναι διαθέσιμα κατόπιν υποβολής γραπτού ή/και προφορικού αιτήματος, σε οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο εφόσον έχουν γίνει αποδεκτοί οι λόγοι που επέβαλαν το αίτημα.
- 4.5.7 Ο ΦΠΕ διατηρεί το δικαίωμα να δημοσιοποιεί όποτε κρίνει σκόπιμο και αναγκαίο, παραβάσεις των ελεγχόμενων επιχειρήσεων ή/και οργανισμών, που απορρέουν από κακή ή παραπλανητική χρήση των Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης που έχει εκδώσει και τους έχει απονείμει. Λοιπές ή/και ειδικότερες πληροφορίες παρέχονται σε αρμόδιες κρατικές αρχές και στον Φορέα Διαπίστευσης σε συμμόρφωση με τη κείμενη νομοθεσία όπως αυτή εκάστοτε ισχύει. Σε κάθε περίπτωση ο ΦΠΕ ενημερώνει γραπτώς τον πελάτη για τη πρόθεσή του να δημοσιοποιήσει οποιοσδήποτε πληροφορίες που τον αφορούν. Όταν οι σχετικές πληροφορίες δεν εμπίπτουν στις προβλέψεις του παρόντος ΓΚΠ, τότε η σχετική δημοσιοποίηση, απαιτεί την προηγούμενη έγγραφη σύμφωνη γνώμη του αντίστοιχου πελάτη.
- 4.5.8 Στον ιστότοπο του ΦΠΕ, που είναι ελεύθερα προσβάσιμος στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.ega.gr](http://www.ega.gr), παρέχονται ενδεικτικά και μεταξύ άλλων, πληροφορίες για:
- Τις κατηγορίες πιστοποίησης και τα σχήματα πιστοποίησης στα οποία δραστηριοποιείται ο ΦΠΕ,
  - Την Πολιτική Ποιότητας και Αμεροληψίας
  - Τις Αιτήσεις Πιστοποίησης και τα συμπληρωματικά Παραρτήματά τους (F01-01)
  - Τη Σύμβαση Πιστοποίησης
  - Τον Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης (ΓΚΠ)
  - Τους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης (ΕΚΠ) ανά πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης
  - Την Ρ01 Διαδικασία Ανασκόπησης Αιτήσεων Προσφορών και Συμβάσεων - Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν την Πιστοποίηση
  - Την Ρ05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων και Έκδοσης Πιστοποιητικών
  - Την Ρ11 Διαδικασία Χρήσης και Ελέγχου Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων
  - Την Ρ09 Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων και Προσφυγών – Διερεύνησης Ικανοποίησης Πελατών
  - Το F09-01 Εντυπο Καταγραφής Παράπονου/ Ένστασης
  - Το F09-03 Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών
- 4.5.9 Ο ΦΠ παρέχει κατόπιν αιτήματος (εμφανώς αναφέρεται στην ιστοσελίδα του φορέα, με το email για το αίτημα) πληροφορίες σχετικά με:
- τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται,
  - την κατάσταση μιας δεδομένης πιστοποίησης,

- το όνομα, το σχετιζόμενο τυποποιητικό έγγραφο, το πεδίο εφαρμογής και τη γεωγραφική θέση (πόλη, χώρα) για ένα συγκεκριμένο πιστοποιημένο πελάτη

## 4.6 Έγγραφο Πιστοποίησης

- 4.6.1 Ο ΦΠΕ διατηρεί αποκλειστικά και δεν εκχωρεί σε τρίτο, την ευθύνη και την αρμοδιότητα για τις αποφάσεις του σχετικά με την πιστοποίηση, συμπεριλαμβανομένων της χορήγησης, άρνησης, διατήρησης, επέκτασης ή περιορισμού του πεδίου εφαρμογής, ανανέωσης, αναστολής ή αποκατάστασης, ή απόσυρσης της πιστοποίησης.
- 4.6.2 Ο ΦΠΕ αναθέτει την ευθύνη λήψης των ανωτέρω αποφάσεων σε τεχνικά ικανό πρόσωπο, διαφορετικό από τα φυσικά πρόσωπα που έχουν διενεργήσει την αξιολόγηση συμμόρφωσης/επιθεώρηση. Η δομή της οργάνωσης του ΦΠΕ καθίσταται τοιούτοτρόπως κατάλληλη ώστε να διασφαλίζεται η αμεροληψία και η ανεξαρτησία των λειτουργιών της διεργασίας πιστοποίησης και να ενισχύεται η εμπιστοσύνη της αγοράς στις διενεργούμενες από αυτόν αξιολογήσεις συμμόρφωσης στο πλαίσιο του εκάστοτε έργου πιστοποίησης. Ο ΦΠΕ δεν ασκεί ουδεμία άλλη δραστηριότητα τέτοια, που να προκαλεί και να γεννά αντικρουόμενα συμφέροντα σε σχέση με την υλοποίηση του έργου πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης ή/και προϊόντων.
- 4.6.3 Ο ΦΠΕ παρέχει έντυπο και ηλεκτρονικό έγγραφο πιστοποίησης στον πιστοποιημένο πελάτη, που ονομάζεται Πιστοποιητικό και ακολουθεί τις απαιτήσεις των προτύπων ISO/IEC 17021-1 και ISO/ISO IEC 17065 και ενδεχομένως των αντίστοιχων σχημάτων πιστοποίησης.
- 4.6.4 Το εκδιδόμενο Πιστοποιητικό υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο του Φορέα Πιστοποίησης και εκδίδεται στην ελληνική γλώσσα εκτός αν ζητηθεί από τον πελάτη και σε στην αγγλική.
- 4.6.5 Εφόσον ο πελάτης ζητήσει την τοποθέτηση του διακριτικού τίτλου ή/και του εμπορικού σήματος του επί του Πιστοποιητικού, αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί υπό την προϋπόθεση αποστολής κατάλληλων τεκμηρίων κατοχύρωσης των ανωτέρω σημάτων (εικαστικού και λεκτικού).
- 4.6.6 Η πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης είναι τριετούς ισχύος, γεγονός που αποτυπώνεται στο σχετικό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, υπό την προϋπόθεση διενέργειας των απαιτούμενων επιθεωρήσεων επιτήρησης που προβλέπονται. Ειδικά η 1<sup>η</sup> επιτήρηση μετά από αρχική επιθεώρηση πρέπει να εκτελεστεί εντός δώδεκα μηνών από της ημερομηνίας έκδοσης του Πιστοποιητικού. Τα πιστοποιητικά που εκδίδει ο Φορέας για εμπορικούς λόγους, μπορεί να έχουν και ετήσια ισχύ αρκεί να αναγράφεται ευκρινώς η ημερομηνία και το είδος της επόμενης επιθεώρησης και η αναγραφόμενη τριετία του κύκλου πιστοποίησης ισχύει μόνο εφόσον εκτελεστεί η απαιτούμενη επιθεώρηση επιτήρησης.
- 4.6.7 Εάν απαιτηθεί διόρθωση του Πιστοποιητικού, αυτό επανεκδίδεται στο σύνολο του αντικαθιστώντας το υφιστάμενο, το οποίο ανακαλείται μαζί με τα αντίγραφα που τυχόν υπάρχουν. Το τροποποιημένο πιστοποιητικό θα πρέπει να προσδιορίζει το πιστοποιητικό που αντικαθιστά και εννίοτε συνοπτικά τους λόγους που επέβαλαν την αντικατάσταση.
- 4.6.8 Απαγορεύεται η μερική αναπαραγωγή του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, η πλαστογράφηση και η με οποιονδήποτε τρόπο αλλοίωση της αναγραφόμενης πληροφορίας από τον πιστοποιημένο οργανισμό ή άλλο τρίτο μέρος.

## 4.7 Χρήση Σημάτων και Λογότυπων

- 4.7.1 Ο ΦΠΕ έχει αναρτήσει στον ιστότοπο του και είναι ελεύθερα διαθέσιμη στους πελάτες του, την τεκμηριωμένη Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογότυπων (P11). Η Διαδικασία αυτή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο ο Φορέας Πιστοποίησης διασφαλίζει ότι οι πελάτες του χρησιμοποιούν τον λογότυπο του, τον συνδυασμένο λογότυπο (ΦΠ-ΕΣΥΔ) και ενδεχόμενα σήματα πιστοποίησης των ιδιοκτητών σχημάτων πιστοποίησης ή άλλων αρμοδίων οργανισμών (πχ IAF), με τρόπο ορθό και σύννομο. Τα υποδείγματα εγγράφων ή οι μακέτες όπου ο πιστοποιημένος πελάτης προτίθεται να χρησιμοποιήσει τον λογότυπο, τα σήματα ή/και τις δηλώσεις περί πιστοποίησης υποβάλλονται για έγκριση στον ΦΠΕ πριν την αναπαραγωγή τους.
- 4.7.2 Ο ΦΠΕ ασκεί κατάλληλο, συνεχή και συστηματικό έλεγχο σχετικά με τη παραπλανητική ή μη και γενικότερα την ορθή χρήση του συνδυασμένου λογότυπου και των σημάτων του, των οποίων το δικαίωμα χρήσης έχει εκχωρηθεί στο πλαίσιο χορηγηθείσας πιστοποίησης (εφόσον εφαρμόζει και έχει εκχωρηθεί σχετική δυνατότητα έγκριση χρήσης).
- 4.7.3 Υφίσταται σαφής και πλήρης, γραπτή ενημέρωση και σχετική εξουσιοδότηση προς τον πιστοποιημένο οργανισμό, περί της χρήσης αυτών των συμβόλων, σημάτων και του λογότυπου και τι αυτή αφορά σε σχέση με το ακριβές περιεχόμενο του πεδίου πιστοποίησης.
- 4.7.4 Γίνεται ιδιαίτερη και σαφής επισήμανση σχετικά με την απαγόρευση επικόλλησης του συνδυασμένου λογότυπου και του λογότυπου επί των προϊόντων, των συσκευασιών τους και μερών αυτών του πιστοποιημένου οργανισμού στο πλαίσιο πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης, καθώς και σχετικά με την αποφυγή ισχυρισμών που να εκλαμβάνονται παραπλανητικά, ως η αποκτηθείσα πιστοποίηση να αποτελεί έγκριση χρήσης της υπηρεσίας, εγκατάστασης ή κυκλοφορίας ή/και συμμόρφωση του προϊόντος με προδιαγραφές και απαιτήσεις ποιότητας.
- 4.7.5 Η χρήση σημάτων επί προϊόντων στο πλαίσιο πιστοποίησης προϊόντος, επιτρέπεται αποκλειστικά και μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προβλέψεις των αντίστοιχων κατά περίπτωση ιδιοκτητών σχημάτων πιστοποίησης.
- 4.7.6 Καθίσταται σαφές στον πιστοποιημένο οργανισμό ότι ακολουθούνται οι προβλέψεις και οι όροι των Φορέων που έχουν τη πνευματική ιδιοκτησία των σημάτων και λογότυπων αυτών, όπως οι σχετικές απαιτήσεις εξειδικεύονται στους αντίστοιχους Ειδικούς Κανονισμούς Πιστοποίησης. Επιπλέον καθίσταται σαφές στον επιθεωρούμενο ότι απαγορεύεται η μερική αναπαραγωγή ή η αλλοίωση της μορφής και της πληροφορίας του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης.
- 4.7.7 Αναλαμβάνονται όλες οι κατάλληλες δράσεις και υλοποιούνται όλες οι κατάλληλες ενέργειες για να αντιμετωπίζονται άμεσα οι εντοπιζόμενες σκόπιμες ή μη, παραπλανητικές και λανθασμένες περιπτώσεις κακής χρήσης του λογότυπου του ΦΠΕ και του συνδυασμένου λογότυπου και των σχετικών αναφορών σε διαφημιστικές καταχωρήσεις ή/και φυλλάδια, καταλόγους προϊόντων, υλικά συσκευασίας, ιστοσελίδες κλπ..
- 4.7.8 Η επιχείρηση / οργανισμός που διαχειρίζεται και λειτουργεί το ΣΔ ή παράγει και διακινεί τα προϊόντα που καλύπτει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, επιτρέπεται να επικαλείται, μέσω δημοσιεύσεων, διαφημιστικού υλικού ή στις συναλλαγές με τρίτους, μόνο την συμμόρφωση που περιγράφεται στο πεδίο πιστοποίησης του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης.



- 4.7.9 Η επιχείρηση / οργανισμός παύει να επικαλείται άμεσα το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης ή τη συμμόρφωση με οποιοδήποτε τρόπο, με την κοινοποίηση από τον ΦΠΕ αναστολής ή ακύρωσης της πιστοποίησης.
- 4.7.10 Η επιχείρηση / οργανισμός δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης με τρόπο που θα μπορούσε να δυσφημίσει τον ΦΠΕ και τη διαπίστευση που του έχει απονεμηθεί και δεν κάνει οποιαδήποτε δήλωση σε σχέση με τη συμμόρφωση, την οποία ο ΦΠΕ θα μπορούσε να θεωρήσει ως παραπλανητική ή ότι στερείται αληθείας ή/και συναίνεσης.

#### 4.8 Κοινοποίηση αλλαγών από το Φορέα Πιστοποίησης

- 4.8.1 Ο ΦΠΕ παρέχει στους πιστοποιημένους πελάτες του έγκαιρη ειδοποίηση για τυχόν αλλαγές στις απαιτήσεις της πιστοποίησης με επιστολή. Η ιστοσελίδα του ΦΠΕ αποτελεί πρόσθετο μέσον ενημέρωσης πελατών και λοιπών ενδιαφερομένων μερών με τη δημόσια πληροφόρηση που παρέχει και η οποία οφείλει να είναι επικαιροποιημένη κατάλληλα με ευθύνη του ΥΔΠ και του Τεχνικού Διευθυντή.
- 4.8.2 Ο ΦΠΕ ακολουθεί τις προβλέψεις των καθοδηγητικών εγγράφων των αρμοδίων οργανισμών (ΕΣΥΔ, ΕΑ, ΙΑΦ, ΕΛΓΟ ΔΗΜΗΤΡΑ κλπ) στις περιπτώσεις μεταβάσεων σε νέες εκδόσεις εφαρμόσιμων προτύπων.

#### 4.9 Κοινοποίηση αλλαγών από τον πιστοποιημένο πελάτη

- 4.9.1 Ο ΦΠΕ μέσω της υπογεγραμμένης σύμβασης που υπογράφει στην έναρξη του έργου πιστοποίησης, διασφαλίζει πως οι πιστοποιημένοι πελάτες του τον ενημερώνουν έγκαιρα για ζητήματα που ενδέχεται να επηρεάσουν την ικανότητα του συστήματος διαχείρισης ή προϊόντος να συνεχίσει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου που χρησιμοποιήθηκε για την πιστοποίηση.
- 4.9.2 Ο πιστοποιημένος πελάτης υποχρεούται να επικοινωνεί στον ΦΠΕ όλες τις σημαντικές μεταβολές που επηρεάζουν τη χορηγηθείσα πιστοποίηση και το πεδίο εφαρμογής που αφορά. Ενδεικτικά και μεταξύ άλλων, αναφέρονται:
- Αλλαγές επωνυμίας, έδρας, ΑΦΜ, νόμιμης εκπροσώπησης κλπ.
  - Αλλαγές στα αδειοδοτικά έγγραφα
  - Αλλαγές κρίσιμων προσώπων που φέρουν ευθύνη για την καταλληλότητα, την αποτελεσματικότητα και τη συμμορφούμενη εφαρμογή του ΣΔ
  - Αλλαγές και προσθήκες εγκαταστάσεων όπου υλοποιούνται δραστηριότητες του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης
  - Αλλαγές και προσθήκες κρίσιμου εξοπλισμού, προδιαγραφών, μέσων και διεργασιών υλοποίησης των δραστηριοτήτων και προϊόντων που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης
  - Αλλαγές στους τρόπους χρήσης των λογότυπων και σημάτων
  - Εκτεταμένες αλλαγές στη γραπτή τεκμηρίωση του ΣΔ που εφαρμόζει
  - Οποιοσδήποτε αλλαγές στην δήλωση εφαρμογής (Statement of Applicability) για το πρότυπο ISO 27001
  - Σημαντικά παράπονα και καταγγελίες πελατών του
  - Έκτακτα γεγονότα όπως φυσικές καταστροφές, ατυχήματα και συναφή περιστατικά που επηρεάζουν την επιχειρηματική λειτουργία και

εμπλέκονται αρμόδιες αρχές (ειδικά για ΣΔ Υ&ΑΕ είναι απόλυτα υποχρεωτικό).

- Αποτελέσματα ελέγχων και πορίσματα ερευνών αρμοδίων Αρχών που σχετίζονται με το πεδίο πιστοποίησης κλπ.

#### 4.10 Μεταφορά Πιστοποίησης

4.10.1 Η μεταφορά πιστοποίησης συστήματος διαχείρισης από ή σε έναν άλλο Φορέα Πιστοποίησης μπορεί να γίνει μόνο υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στο έγγραφο υποχρεωτικής εφαρμογής IAF MD02 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για μεταφορά της πιστοποίησης από ένα ΦΠ σε έτερο ΦΠ.

#### 4.11 Αίτηση πελάτη

4.11.1 Όλες οι δραστηριότητες πριν την ανάληψη έργου πιστοποίησης προβλέπονται στην τεκμηριωμένη Διαδικασία Ανασκόπησης Προσφορών Αιτήσεων Συμβάσεων και Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν τη Πιστοποίηση (P01).

4.11.2 Οι σχετικές δραστηριότητες περιλαμβάνουν την παραλαβή και αποδοχή αιτήσεων και προσφορών, την ανασκόπηση αιτήσεων, την υπογραφή συμβάσεων πιστοποίησης, τον καθορισμό χρονικής διάρκειας επιθεωρήσεων, τον ορισμό επιθεωρητών- επιλογή ομάδας επιθεώρησης, τη σύνταξη προγράμματος επιθεώρησης και σχεδίου επιθεώρησης.

4.11.3 Ο ΦΠΕ απαιτεί από τον νόμιμο εκπρόσωπο του αιτούντος οργανισμού να παρέχει την απαραίτητη πληροφόρηση συμπληρώνοντας την προβλεπόμενη Αίτηση Πιστοποίησης, πλήρως με τα όλα τα στοιχεία που ζητούνται και τα παραρτήματα που τη συνοδεύουν.

4.11.4 Η αίτηση και τα παραρτήματα της είναι ελεύθερα διαθέσιμα στο διαδικτυακό τόπο του ΦΠΕ.

4.11.5 Η αίτηση απαιτείται όπως υποβληθεί πριν την αρχική πιστοποίηση του επιθεωρούμενου οργανισμού, καθώς και πριν την επαναπιστοποίησή του για νέο κύκλο πιστοποίησης, καθώς και ενδιάμεσα σε περίπτωση επιθυμίας για επέκταση του υφιστάμενου πεδίου πιστοποίησης ή σε περίπτωση ύπαρξης σημαντικών μεταβολών (πχ αλλαγή επωνυμίας, μετεγκατάσταση ή προσθήκη εγκατάστασης, αλλαγή στα εφαρμόσιμα τυποποιητικά έγγραφα / πρότυπα κλπ).

4.11.6 Ο ΦΠΕ διεξάγει πάντοτε τεκμηριωμένα και με εξουσιοδοτημένο τεχνικά ικανό πρόσωπο, ανασκόπηση της αίτησης και των συμπληρωματικών πληροφοριών, που δίνονται από τον αιτούντα οργανισμό.

4.11.7 Με βάση την ανασκόπηση της αίτησης, ο ΦΠΕ δέχεται ή απορρίπτει την αίτηση για πιστοποίηση. Όταν απορρίπτεται μία αίτηση για πιστοποίηση σαν αποτέλεσμα της ανασκόπησης της αίτησης, τεκμηριώνονται και καταγράφονται οι λόγοι της απόρριψης και παρουσιάζονται στο πελάτη με επιστολή ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email).

4.11.8 Με βάση την ανασκόπηση της αίτησης, ο ΦΠΕ προσδιορίζει την απαιτούμενη επαγγελματική επάρκεια, σωρευτικά, στην ομάδα επιθεώρησης και στην ομάδα ή το πρόσωπο, που λαμβάνει την απόφαση πιστοποίησης, τη διάρκεια της επιθεώρησης και τη δειγματοληψία πολλαπλών εγκαταστάσεων αν απαιτείται.

4.11.9 Ο ΦΠΕ λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίζει ότι οι απαιτήσεις για την ανάληψη έργου πιστοποίησης είναι σαφώς προσδιορισμένες, σχεδιασμένες, τεκμηριωμένες, ανασκοπημένες και πλήρως κατανοητές πριν αναληφθεί το έργο και ότι περιγράφονται σχετικά με γραπτό τρόπο σε τυποποιημένα

έντυπα οδηγώντας και σε υπογραφή ανάλογων συμβάσεων έργου από τα εμπλεκόμενα μέρη .

- 4.11.10 Οποιαδήποτε διαφορά αντίληψης μεταξύ του ΦΠΕ και του αιτούμενου την πιστοποίηση πελάτη επιλύεται πριν την ανάληψη της εργασίας.
- 4.11.11 Ο ΦΠΕ εξασφαλίζει ότι οποιαδήποτε προφορική ή άλλη προσωρινή οδηγία που λαμβάνεται από πελάτη, επιβεβαιώνεται με σαφή, επίσημη, γραπτή εντολή.
- 4.11.12 Ο ΦΠΕ απορρίπτει αιτήσεις πιστοποίησης που ενδέχεται να θέσουν υπό αμφισβήτηση την αντικειμενικότητα των αποτελεσμάτων ή έχουν χαμηλή αξιοπιστία ή διακυβεύουν την απαιτούμενη αμεροληψία και ανεξαρτησία. Ο ΦΠΕ εφόσον κριθεί σκόπιμο μπορεί να εκτελεί εκτίμηση διακινδύνευσης αμεροληψίας και ανεξαρτησίας σε συγκεκριμένα έργα πιστοποίησης πριν την ανάληψή τους και κατά τη διάρκεια της ανασκόπησης της σχετικής αίτησης.
- 4.11.13 Για τις προσφερόμενες από τον ΦΠΕ υπηρεσίες πιστοποίησης υφίσταται κάλυψη αστικής ευθύνης για οποιαδήποτε ζημία ήθελε προκύψει κατά την διεξαγωγή της επιθεώρησης στην εγκατάσταση του επιθεωρούμενου, υπαιτιότητα στελεχών του ΦΠΕ.
- 4.11.14 Η διενέργεια της αξιολόγησης συμμόρφωσης / επιθεώρησης που αποτελεί τη βάση της χορήγησης της πιστοποίησης διεξάγεται στηριζόμενη στις παρακάτω θεμελιώδεις αρχές:
- Ηθική και δεοντολογική συμπεριφορά (επαγγελματισμός, ευγένεια, διακριτικότητα, εχεμύθεια , εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, ισοτιμία και ισονομία στη μεταχείριση)
  - Δίκαιη παρουσίαση και τεκμηρίωση ευρημάτων και αποδεικτικών στοιχείων (ειλικρίνεια, σαφήνεια, ακρίβεια)
  - Επαγγελματική επάρκεια (γνώση, επικοινωνιακή ικανότητα, άσκηση ορθής επαγγελματικής και τεχνικής κρίσης)
  - Ανεξαρτησία (αμεροληψία, αντικειμενικότητα)
  - Έμφαση στην ύπαρξη και συλλογή τεκμηρίων (αξιοπιστία και επαναληψιμότητα στην εξαγωγή συμπερασμάτων με βάση κατάλληλα αποδεικτικά στοιχεία)

## 4.12 Πεδία Πιστοποίησης

- 4.12.1 Ο Φορέας Πιστοποίησης εκδίδει διαπιστευμένα Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης για τα πεδία που αναφέρονται στα επίσημα πεδία διαπίστευσης (ΕΠΕΔ), που έχει εκδώσει το ΕΣΥΔ και είναι αναρτημένα στον ιστότοπο του [www.esyd.gr](http://www.esyd.gr).
- 4.12.2 Κατά την επιθεώρηση ο επιθεωρούμενος οργανισμός πρέπει να βρίσκεται σε λειτουργία ώστε να καταστεί εφικτή η παρακολούθηση των δραστηριοτήτων του αιτούμενου πεδίου πιστοποίησης από τους εντεταλμένους επιθεωρητές του ΦΠΕ.
- 4.12.3 Ο επιθεωρούμενος οργανισμός οφείλει να παρέχει ανεμπόδιστη πρόσβαση στα αρχεία και τις επιθεωρούμενες εγκαταστάσεις προκειμένου να διευκολύνει το έργο των επιθεωρητών του ΦΠΕ.
- 4.12.4 Ο ΦΠΕ ΔΕΝ χορηγεί πιστοποίηση σε οργανισμούς που οι δραστηριότητες του πεδίου πιστοποίησης ΔΕΝ αντανακλώνται στους ΚΑΔ δραστηριοτήτων στο μητρώο έναρξης εργασιών και όπου υπόκεινται σε συγκεκριμένο καθεστώς αδειοδότησης λειτουργίας και η σχετική άδεια ΔΕΝ είναι διαθέσιμη και ενεργή.
- 4.12.5 Κατά την αρχική επιθεώρηση και την επαναπιστοποίηση ο ΦΠΕ οφείλει να τεκμηριώσει το σύνολο των δραστηριοτήτων που απαρτίζουν το πεδίο πιστοποίησης

### 4.13 Προσδιορισμός χρονικής διάρκειας Επιθεώρησης

- 4.13.1 Για τον καθορισμό της χρονικής διάρκειας της επιθεώρησης λαμβάνονται υπόψιν οι απαιτήσεις που καθορίζονται στις IAF MD05 και MD 11 και ISO 22003, στις Κατευθυντήριες Οδηγίες της Διεθνούς Διαπίστευσης για τον καθορισμό ανθρωποχρόνου επιθεώρησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, ΥΑΕ και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, όπως αυτές κάθε φορά ισχύουν.
- 4.13.2 Για τον καθορισμό ανθρωποχρόνου επιθεώρησης λαμβάνονται υπόψιν και οποιαδήποτε έτερα εφαρμόσιμα τυποποιητικά και κανονιστικά έγγραφα, καθώς και το ιστορικό επίδοσης των ΣΔ των πελατών και μη συμμορφώσεων που καταγράφονται κατά τις προηγούμενες επιθεωρήσεις αξιολόγησης συμμόρφωσης.
- 4.13.3 Ο ΦΠΕ διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί τη διενέργεια προγραμματισμένης επιθεώρησης στην περίπτωση, που κατά επαρκώς αιτιολογημένη κρίση του και κατά την εκτέλεση της επιθεώρησης, υφίσταται κίνδυνος για τη σωματική ακεραιότητα, την υγεία και την ασφάλεια του προσωπικού και των λοιπών παρισταμένων ή όταν η γενική κατάστασή του είναι εμφανώς τέτοια που δεν επιτρέπει τη διεξαγωγή της επιθεώρησης σε καθεστώς ασφάλειας.

### 4.14 Δειγματοληψία Πολλαπλών εγκαταστάσεων

- 4.14.1 Όταν ο επιθεωρούμενος οργανισμός διαθέτει πολλαπλές εγκαταστάσεις με κεντρική διαχείριση του επιθεωρούμενου ΣΔ, ο ΦΠΕ δύναται να διενεργεί δειγματοληπτική διαδικασία επιλογής συγκεκριμένων εγκαταστάσεων με βάση τα αναφερόμενα στην IAF MD01 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για την πιστοποίηση πολλαπλών εγκαταστάσεων με δειγματοληπτική επιλογή και περιγράφεται αναλυτικά σε ειδική Οδηγία Εργασίας για την Πιστοποίηση Πολλαπλών Εγκαταστάσεων με Δειγματοληψία.

### 4.15 Σχέδιο Επιθεώρησης-Εναρκτήρια και Καταληκτική Συνεδρία

- 4.15.1 Το Σχέδιο Επιθεώρησης (F05-01) καταρτίζεται με ευθύνη του οριζόμενου Επικεφαλής Επιθεωρητή και αποστέλλεται στον πελάτη έγκαιρα (τουλάχιστιν 3 εργάσιμες ημέρες πριν τη διενέργεια της αξιολόγησης συμμόρφωσης) πριν το 2ο στάδιο της αρχικής επιθεώρησης, καθώς και στην περίπτωση επιτηρήσεων και επαναπιστοποιήσεων σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Διαδικασία Επιθεωρήσεων, Έκδοσης Πιστοποιητικών, Αναστολής, Ανάκλησης ή Περιορισμού του Πεδίου Πιστοποίησης (P05).
- 4.15.2 Αν ο πελάτης θέσει εγγράφως, βάσιμες αντιρρήσεις για τον Επιθεωρητή που ορίστηκε για λόγους που σχετίζονται με θέματα αμεροληψίας ή ανεξαρτησίας της επιθεώρησης, τότε ο ΤΔ εξετάζει τις γραπτές αιτιάσεις και κατόπιν αποδοχής αυτών, ορίζει εκ νέου άλλο, κατάλληλα εξουσιοδοτημένο, Επιθεωρητή.
- 4.15.3 Το Σχέδιο Επιθεώρησης προετοιμάζεται επομένως για κάθε επιθέωση/αξιολόγηση συμμόρφωση που εκτελείται και ο συντάκτης του οφείλει να λάβει υπόψιν του

ιδιαιτερότητες της επιθεώρησης όπως ο χρόνος αυτής, οι βάρδιες του επιθεωρούμενου οργανισμού, ο τόπος εκτέλεσης των δραστηριοτήτων του αιτούμενου πεδίου, η χρήση υπερβολών, ή ύπαρξη προσωρινών εγκαταστάσεων, η διαθεσιμότητα συνοδών από πλευράς επιθεωρούμενου οργανισμού κλπ.

- 4.15.4 Το Σχέδιο Επιθεώρησης πρέπει να παρέχει εμπιστοσύνη ότι η επικείμενη αξιολόγηση συμμόρφωσης θα εκτελεστεί με τρόπο που θα καλύψει πλήρως τα κριτήρια επιθεώρησης και ότι δύναται να επιτύχει τους αντικειμενικούς σκοπούς της επιθεώρησης.
- 4.15.5 Κατά την εκκίνηση κάθε επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης πραγματοποιείται με τη Διοίκηση του επιθεωρούμενου οργανισμού και όπου είναι πρόσφορο με τους αρμοδίους των δραστηριοτήτων ή των διεργασιών που επιθεωρούνται μια εισαγωγική συνεδρίαση. Ο σκοπός της εναρκτήριας ή εισαγωγικής συνεδρίασης, η οποία διενεργείται συνήθως από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης, είναι να δώσει μια σύντομη επεξήγηση στον πελάτη για το πώς θα διεκπεραιωθούν οι δραστηριότητες επιθεώρησης και να επιβεβαιωθεί το Σχέδιο Επιθεώρησης και η διαθεσιμότητα πόρων για την απρόσκοπτη διεξαγωγή της αξιολόγησης συμμόρφωσης.
- 4.15.6 Πριν το πέρας της επιθεώρησης διεξάγεται με τη διοίκηση του πελάτη και όπου είναι πρόσφορο, με τους αρμοδίους των λειτουργιών ή των διεργασιών που επιθεωρήθηκαν μία καταληκτική συνεδρίαση, όπου η παρουσία όλων των εμπλεκόμενων καταγράφεται.
- 4.15.7 Ο σκοπός της καταληκτικής συνεδρίασης, η οποία διενεργείται από τον επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης, είναι να παρουσιαστούν τα συμπεράσματα της επιθεώρησης συμπεριλαμβανομένης της εισηγησης αναφορικά με την πιστοποίηση στον πελάτη. Οι όποιες αποκλίσεις έχουν εντοπισθεί επεξηγούνται, έτσι ώστε ο τρόπος δράσης για αυτές να γίνει κατανοητός και το χρονοδιάγραμμα για τις διορθωτικές ενέργειες να γίνεται από κοινού αποδεκτό.
- 4.15.8 Επισημαίνεται ότι για όλες τις επιθεωρήσεις Συστημάτων Διαχείρισης ΥΑΕ κατά τη καταληκτική συνεδρίαση, πρέπει να συμμετέχουν υποχρεωτικά ο Τεχνικός Ασφαλείας, ο Ιατρός Εργασίας και εκπρόσωπος των εργαζομένων. Τυχόν αδυναμία φυσικής παρουσία τους μπορεί να αντιμετωπισθεί με τη χρησιμοποίηση οποιουδήποτε μέσου απομακρυσμένης σύνδεσης τεκμηριωμένα.
- 4.15.9 Κατά τη διάρκεια της εκτελούμενης επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης η ομάδα επιθεώρησης περιοδικά αποτιμά την πρόοδο της επιθεώρησης και ανταλλάσσει αναγκαίες πληροφορίες, που έχουν συλλεχθεί μέχρι τη στιγμή εκείνη. Ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης μπορεί να αναθέτει νέες εργασίες ή νέους ρόλους, αν χρειάζεται, στα μέλη της ομάδας επιθεώρησης και περιοδικά/ενδιάμεσα να πληροφορεί για την πρόοδο της επιθεώρησης και ενδεχόμενων προβλημάτων τον πελάτη.
- 4.15.10 Κατά τη διάρκεια της εκτελούμενης επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης η πληροφορία που είναι σχετική με τους αντικειμενικούς σκοπούς της επιθεώρησης, το αιτούμενο πεδίο εφαρμογής και τα κριτήρια (συμπεριλαμβανομένης της πληροφορίας που σχετίζεται με τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ λειτουργιών, δραστηριοτήτων και διεργασιών) της πιστοποίησης, συλλέγεται με την κατάλληλη κατά περίπτωση δειγματοληπτική τεχνική και επαληθεύεται από την ομάδα επιθεώρησης ώστε να καταστεί αντικειμενική απόδειξη.
- 4.15.11 Στη διάθεση των επιθεωρητών του ΦΠΕ για συνέντευξη εκτός των απαραίτητων στελεχών του επιθεωρούμενου οργανισμού και ειδικά για επιθεώρηση Συστημάτων Διαχείρισης ΥΑΕ πρέπει να καθίστανται διαθέσιμοι και οι κάτωθι:

- το διοικητικό στέλεχος με την νομική ευθύνη για την επαγγελματική υγεία και ασφάλεια,
- ο εκπρόσωπος(-οι) εργαζομένων με ευθύνη για την επαγγελματική υγεία και ασφάλεια,
- το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για την παρακολούθηση της υγείας των εργαζομένων, για παράδειγμα, οι γιατροί και οι νοσηλευτές.

(Οι ανωτέρω πρέπει να καταγράφονται σε περίπτωση που οι συνεντεύξεις διεξάγονται εξ αποστάσεως),

- διευθυντικά στελέχη και υπαλλήλοι μόνιμοι και προσωρινοί ή εποχικοί
- στελέχη και υπάλληλοι που ασκούν δραστηριότητες που σχετίζονται με την πρόληψη των κινδύνων επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας, και
- υπεύθυνα στελέχη υπεργολάβων και εκπρόσωποι εργαζομένων τους.

## 4.16 Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης

- 4.16.1 Η αρχική επιθεώρηση πιστοποίησης ενός συστήματος διαχείρισης διενεργείται σε δύο στάδια: Στάδιο 1 και Στάδιο 2. Η επιθεώρηση πιστοποίησης για τα προϊόντα υπηρεσίες και διεργασίες διενεργείται συνήθως σε ένα στάδιο.
- 4.16.2 Η οριζόμενη Ομάδα Επιθεώρησης αναλύει όλες τις αντικειμενικές πληροφορίες και τα τεκμήρια που συλλέχθηκαν κατά τα δύο στάδια της επιθεώρησης, ώστε να ανασκοπήσει τα ευρήματα και να καταλήξει στα συμπεράσματα της επιθεώρησης και στην εισήγηση του Επικεφαλής Επιθεωρητή περί χορήγησης ή μη χορήγησης πιστοποίησης.
- 4.16.3 Ο ΦΠΕ περιγράφει τις λεπτομέρειες των απαιτήσεων για καθένα από τα 2 Στάδια της αρχικής επιθεώρησης στην τεκμηριωμένη Διαδικασία Επιθεωρήσεων, Έκδοσης Πιστοποιητικών, Αναστολής, Ανάκλησης ή Περιορισμού του Πεδίου Πιστοποίησης (P05).
- 4.16.4 Οι εργασίες που απαρτίζουν το εκάστοτε έργο πιστοποίησης, εδράζουν σε προκαθορισμένα διεθνή ή εθνικά πρότυπα ή σε λοιπά κανονιστικά και τυποποιητικά έγγραφα, τα οποία αναφέρονται στους αντίστοιχους Ειδικούς Κανονισμούς. Η όλη λειτουργία είναι σαφώς και επαρκώς τεκμηριωμένη, γνωστή και απόλυτα κατανοητή και αποδεκτή από τον αιτούμενο την πιστοποίηση και οι σχετικοί όροι, δικαιώματα και υποχρεώσεις να αντανακλώνται με σαφήνεια σε κατάλληλες Συμβάσεις/Συμφωνητικά Πιστοποίησης. Τα ανωτέρω συνθέτουν κατά περίπτωση και τα κριτήρια και τους αντικειμενικούς σκοπούς της επιθεώρησης αξιολόγησης συμμόρφωσης στο πλαίσιο της πιστοποίησης ή της επαλήθευσης.
- 4.16.5 Ο ΦΠΕ βρίσκεται πάντα σε ετοιμότητα να αναγνωρίζει και να εντοπίζει τις περιπτώσεις ελλείψεων, σκόπιμης ή μη, παροχής στοιχείων και πληροφόρησης περί των δραστηριοτήτων του οργανισμού που επιζητεί την πιστοποίηση, είτε πριν από, είτε κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της επιθεώρησης και το γεγονός αυτό σηματοδοτεί τις κατάλληλες δράσεις. Θεμελιώδη πολιτική του ΦΠΕ αποτελεί η συλλογή επαρκούς αντικειμενικής πληροφορίας και σχετικών στοιχείων και δεδομένων, που τεκμηριώνουν πέραν οιασδήποτε αμφισβήτησης τον επιθυμητό βαθμό συμμόρφωσης του επιθεωρούμενου ΣΔ ή προϊόντος με τις απαιτήσεις και τις προβλέψεις των αντίστοιχων νομοθετικών, τυποποιητικών και κανονιστικών εγγράφων.

- 4.16.6 Κατά τη διάρκεια της εκτελούμενης επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης η ομάδα επιθεώρησης περιοδικά αποτιμά την πρόοδο της επιθεώρησης και ανταλλάσσει αναγκαίες πληροφορίες, που έχουν συλλεχθεί μέχρι τη στιγμή εκείνη. Ο επικεφαλής της ομάδας επιθεώρησης μπορεί να αναθέτει νέες εργασίες ή νέους ρόλους, αν χρειάζεται, στα μέλη της ομάδας επιθεώρησης και περιοδικά/ενδιάμεσα να πληροφορεί για την πρόοδο της επιθεώρησης και ενδεχόμενων προβλημάτων τον πελάτη.
- 4.16.7 Κατά τη διάρκεια της εκτελούμενης επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης η πληροφορία που είναι σχετική με τους αντικειμενικούς σκοπούς της επιθεώρησης, το αιτούμενο πεδίο εφαρμογής και τα κριτήρια (συμπεριλαμβανομένης της πληροφορίας που σχετίζεται με τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ λειτουργιών, δραστηριοτήτων και διεργασιών) της πιστοποίησης, συλλέγεται με την κατάλληλη κατά περίπτωση δειγματοληπτική τεχνική και επαληθεύεται από την ομάδα επιθεώρησης ώστε να καταστεί αντικειμενική απόδειξη.

#### 4.17 Επιθεώρηση Επιτήρησης

- 4.17.1 Επιθεωρήσεις επιτήρησης συστημάτων διαχείρισης διενεργούνται τουλάχιστον μία φορά ανά ημερολογιακό έτος, εκτός του έτους της επαναπιστοποίησης. Η ημερομηνία της πρώτης επιθεώρησης επιτήρησης μετά από αρχική πιστοποίηση στα ΣΔ ΔΕΝ πρέπει να διενεργηθεί σε χρονικό διάστημα που υπερβαίνει τους 12 μήνες από την ημερομηνία της λήψης απόφασης χορήγησης πιστοποίησης.
- 4.17.2 Για τον ορθό προγραμματισμό των επιθεωρήσεων επιτήρησης και επαναπιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης ο ΦΠΕ πρέπει να γνωρίζει τυχόν σημαντικές μεταβολές (πχ αριθμός προσωπικού κλπ) που έχουν επέλθει στο ενδιάμεσο διάστημα, διότι ενδεχομένως να πρέπει να διαφοροποιηθεί ο χρόνος επιθεώρησης και άλλες παράμετροι του σχεδίου της επιθεώρησης.
- 4.17.3 Οι επιθεωρήσεις επιτήρησης αποτελούν επιτόπιες επιθεωρήσεις αξιολόγησης συμμόρφωσης, αλλά όχι απαραίτητα πλήρεις επιθεωρήσεις επιπέδου αρχικής ή επαναπιστοποίησης και σχεδιάζονται σε συνδυασμό με άλλες δραστηριότητες επιτήρησης, έτσι ώστε ο ΦΠΕ να μπορεί να διατηρεί την εμπιστοσύνη πως το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης του πελάτη συνεχίζει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις και τα κριτήρια πιστοποίησης εντός του τρέχοντος κύκλου πιστοποίησης.

#### 4.18 Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης

- 4.18.1 Σκοπός της επιθεώρησης αξιολόγησης συμμόρφωσης στο πλαίσιο επαναπιστοποίησης συστήματος διαχείρισης, είναι η επιβεβαίωση της συνεχιζόμενης συμμόρφωσης και αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης στο σύνολό του και για όλο το πεδίο εφαρμογής, καθώς και της συνεχιζόμενης καταλληλότητας και ισχύος του πεδίου της εφαρμογής της πιστοποίησης. Μια επιθεώρηση επαναπιστοποίησης σχεδιάζεται και διεξάγεται, ώστε να αξιολογείται η διαρκής ικανοποίηση όλων των απαιτήσεων του σχετικού προτύπου του συστήματος διαχείρισης ή άλλου τυποποιητικού εγγράφου. Αυτή σχεδιάζεται και διενεργείται σε κατάλληλη χρονική στιγμή προκειμένου να καταστεί

εφικτή η έγκαιρη ανανέωση της υφιστάμενης πιστοποίησης, πριν από την ημερομηνία λήξης του αντίστοιχου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης.

#### 4.19 Αναφορά Επιθεώρησης

- 4.19.1 Ο ΦΠΕ με ευθύνη του Επικεφαλής Επιθεωρητή συντάσσει για κάθε επιθεώρηση που εκτελεί μια γραπτή αναφορά σε τυποποιημένο έντυπο του ΣΔΠ κατά κατηγορία πιστοποίησης ή σχήματος πιστοποίησης. Υφίστανται διακριτά τυποποιημένα έντυπα αναφοράς επιθεώρησης συστημάτων διαχείρισης για τα Στάδια 1 και 2.
- 4.19.2 Για τις περιπτώσεις αξιολόγησης συμμόρφωσης στο πλαίσιο επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης συστήματος διαχείρισης χρησιμοποιείται το τυποποιημένο έντυπο αναφοράς Σταδίου 2.
- 4.19.3 Για τις περιπτώσεις πιστοποίησης προϊόντων, συστημάτων ή διεργασιών χρησιμοποιούνται αντίστοιχα κατάλληλα ιδιαίτερα έντυπα αναφορών επιθεώρησης. Η αναφορά επιθεώρησης κοινοποιείται στον πελάτη την ίδια μέρα ή σε άλλη συμφωνημένη ημερομηνία, αλλά παραμένει ιδιοκτησία του ΦΠΕ. Οποσδήποτε ο πελάτης κρατά αντίγραφο του πίνακα ευρημάτων αποκλίσεων την ίδια ημέρα που καταγράφηκαν.

#### 4.20 Μη Συμμορφώσεις- Παρατηρήσεις-Διορθωτικές Ενέργειες

- 4.20.1 Τα ευρήματα της επιθεώρησης, είτε αυτά που λογίζονται ως συμμορφώσεις, είτε αυτά που χαρακτηρίζονται ως μη συμμορφώσεις προσδιορίζονται, ταξινομούνται και καταγράφονται με ικανή λεπτομέρεια ώστε να υποστηρίζεται η εισήγηση και η επακόλουθη λήψη μίας αξιόπιστης απόφασης απόρριψης, χορήγησης ή διατήρησης της πιστοποίησης.
- 4.20.2 Ο ΦΠΕ καταγράφει τις αποκλίσεις που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων και τις χαρακτηρίζει ως Μη Συμμορφώσεις ή Παρατηρήσεις. Οι αποκλίσεις διατυπώνονται με σαφήνεια, τεκμηριώνεται η ακριβής τυποποιητική ή κανονιστική απαίτηση που παραβιάζεται και καθορίζεται το ακριβές χρονικό διάστημα εντός του οποίου ο επιθεωρούμενος θα τις αντιμετωπίσει, ενώ ο επιθεωρούμενος οργανισμός οφείλει να τις αποδεχτεί πριν το πέρας της επιθεώρησης.
- 4.20.3 Ο επιθεωρούμενος οργανισμός διερευνά τα γενεσιουργά αίτια κάθε ανωτέρω απόκλισης και προσδιορίζει τα ακριβή τεκμήρια άρσης που θα προσκομίσει στον ΦΠΕ.
- 4.20.4 Ο ΦΠΕ απαιτεί από τους πελάτες του να αναλύουν τα αίτια και να περιγράφουν τις συγκεκριμένες διορθώσεις και διορθωτικές ενέργειες που θα αναλάβουν ή σχεδιάζουν να αναλάβουν, ώστε να εξάλειψουν τις μη συμμορφώσεις εντός συγκεκριμένου καθορισμένου χρονικού πλαισίου. Ο πελάτης υποχρεούται να καταγράψει στο ίδιο έντυπο που ενσωματώνεται στην έκθεση επιθεώρησης και καταγράφονται οι αποκλίσεις (Μη Συμμορφώσεις και Παρατηρήσεις) τόσο τα στοιχεία διερεύνησης των γενεσιουργών αιτιών της εντοπισμένης ΜΣ όσο και το σχέδιο διορθώσεων και διορθωτικών ενεργειών που προτίθεται να εφαρμόσει για την άρση και την εξάλειψη του προβλήματος. Επιπλέον καταγράφεται το



χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του σχεδίου αντιμετώπισης σε συμμόρφωση με τους αντίστοιχους χρονικούς περιορισμούς που έχει καθιερώσει ο ΦΠΕ.

- 4.20.5 Ο ΦΠΕ ανασκοπεί με ευθύνη του Επικεφαλής Επιθεωρητή και επιβεβαιώνει με ευθύνη του **Υπεύθυνου Ανασκόπησης Αναφοράς/(Λήψης Απόφασης) Χορήγησης** την καταλληλότητα, την ορθότητα και την αποτελεσματικότητα από κάθε διόρθωση ή διορθωτική ενέργεια που έχει αναληφθεί από τον επιθεωρούμενο οργανισμό. Οι αντικειμενικές αποδείξεις που προσκομίστηκαν για να υποστηρίξουν την επαρκή άρση των μη συμμορφώσεων, καταγράφονται και αρχειοθετούνται στον φάκελο έργου επιθεώρησης. Ο πελάτης ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της ανασκόπησης και της επιβεβαίωσης.

#### 4.21 Ειδικές επιθεωρήσεις

- 4.21.1 Ο ΦΠΕ σε ανταπόκριση σχετικού αιτήματος του πελάτη, σε περίπτωση επέκτασης του υφιστάμενου πεδίου πιστοποίησης όπως έχει ήδη χορηγηθεί, ανασκοπεί την αίτηση και καθορίζει τις απαραίτητες δραστηριότητες επιθεώρησης, ώστε να αποφασίσει κατά πόσο μπορεί να χορηγηθεί η αιτούμενη επέκταση του πεδίου. Η επιθεώρηση αυτή μπορεί να διεξαχθεί ταυτόχρονα και σε συνδυασμό με μια επιθεώρηση επιτήρησης.
- 4.21.2 Ο ΦΠΕ ενδέχεται επίσης, να κληθεί να διεξάγει έκτακτες επιθεωρήσεις των πιστοποιημένων πελατών σε σύντομο χρονικό διάστημα ή και χωρίς προειδοποίηση, ώστε να διερευνήσει παράπονα ή καταγγελίες ή συμβάντα ή να ανταποκριθεί σε σημαντικές μεταβολές ή για την ανάγκη αξιολόγησης της δυνατότητας άρσης επιβληθείσας κύρωσης όπως είναι η αναστολή της πιστοποίησης, ή για την άσκηση ελέγχου κατόπιν παραπόνων ή καταγγελιών πελατών του πιστοποιημένου οργανισμού, ή για την αξιολόγηση συμμόρφωσης με νέες τυποποιητικές, κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις, ή για παράπονα ή κυρώσεις δημοσίων αρχών κλπ.

#### 4.22 Χορήγηση, αναστολή, ανάκληση ή μείωση του πεδίου πιστοποίησης

- 4.22.1 Οι αποφάσεις χορήγησης ή άρνησης χορήγησης πιστοποίησης, επέκτασης ή μείωσης του πεδίου πιστοποίησης, αναστολής ή αποκατάστασης της πιστοποίησης, ανάκλησης ή ανανέωσης της πιστοποίησης λαμβάνονται από τον Υπεύθυνο Ανασκόπησης Αναφοράς/Λήψης Απόφασης Χορήγησης (ήτοι τον Τεχνικό Διευθυντή ή τους Αναπληρωτές του ή Επικεφαλής Επιθεωρητή με την αναγκαία τεχνική επάρκεια) που ΔΕΝ έχει συμμετάσχει στην εκτέλεση της επιθεώρησης, όπως περιγράφεται στην Διαδικασία Διαχείρισης Προσωπικού και Καθορισμού Κριτηρίων Επάρκειας για τις λειτουργίες Πιστοποίησης (P04) και στην τεκμηριωμένη Διαδικασία Εκτέλεσης Επιθεωρήσεων και Έκδοσης Πιστοποιητικών (P05). Το πρόσωπο αυτό επικοινωνεί με τα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης και τυχόν αναγκαίες διευκρινήσεις, αποσαφηνίσεις που ζητά πρέπει να τύχουν της ανάλογης ανταπόκρισης από τα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης. Ο ΦΠΕ δύναται να αναστείλει, να ανακαλέσει ή να μειώσει το πεδίο πιστοποίησης πελάτη του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην P04.

- 4.22.2 Τα αποτελέσματα της κάθε επιθεώρησης και σχετικής αξιολόγησης συμμόρφωσης παρουσιάζονται, σε μία τυποποιημένη έκθεση / αναφορά επιθεώρησης αντίστοιχα, τεκμηριωμένα και με ακρίβεια, σαφήνεια, ευκρίνεια και αντικειμενικότητα, σύμφωνα με τις επιταγές των αντίστοιχων Ειδικών Κανονισμών που εδράζουν στα κατάλληλα κανονιστικά και τυποποιητικά έγγραφα. Εφόσον η εισήγηση του Επιθεωρητή είναι θετική και η απόφαση του Υπεύθυνου Ανασκόπησης Αναφοράς/(Λήψης Απόφασης) Χορήγησης επίσης θετική για χορήγηση πιστοποίησης τότε εκδίδεται και το κατάλληλο τυποποιημένο έγγραφο πιστοποίησης (Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης). Προσθήκες και διορθώσεις στα εκδιδόμενα Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης δεν επιτρέπονται. Σε περίπτωση λάθους που διαπιστώνεται, το αρχικά εκδοθέν έγγραφο αντικαθίσταται και επανεκδίδεται το ορθόν.
- 4.22.3 Ο ΦΠΕ κοινοποιεί στους πελάτες αμέσως και γραπτώς οποιοδήποτε συμβάν, όπως για παράδειγμα τη κατάθεση καταγγελίας, παραπόνου κλπ, που προκαλεί αμφιβολίες σχετικά με την εγκυρότητα των ευρημάτων, των αποτελεσμάτων και των αποδεικτικών στοιχείων που εμφανίζονται σε κάποιο πιστοποιητικό συμμόρφωσης.
- 4.22.4 Ανάκληση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης μπορεί να συμβεί στην περίπτωση κατά την οποία διαπιστωθεί από εσωτερική επιθεώρηση ή άλλο μηχανισμό αυτοελέγχου ότι το Πιστοποιητικό εκδόθηκε εσφαλμένα (πχ διότι αποκαλύφθηκε εκ των υστέρων παραβίαση απαιτήσεων αμεροληψίας κλπ.) σύμφωνα και με τις προβλέψεις του ΣΔΠ που εφαρμόζει ο ΦΠΕ.
- 4.22.5 Το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης μπορεί επίσης να ανακληθεί στις κατωτέρω γενικές περιπτώσεις:
- εάν ο πιστοποιημένος οργανισμός ΔΕΝ εκπληρώνει τις οικονομικές του υποχρεώσεις ή παραβαίνει άλλους ουσιώδεις όρους του Συμφωνητικού/Σύμβασης Πιστοποίησης.
  - εάν ο πιστοποιημένος οργανισμός ΔΕΝ προτίθεται να συμμορφωθεί με τυχόν αλλαγές των απαιτήσεων της πιστοποίησης που έχει χορηγηθεί ή/και με
  - εάν διαπιστωθεί άμεσος κίνδυνος για τη δημόσια ασφάλεια και υγεία με υπαιτιότητα του πιστοποιημένου οργανισμού.
  - Όταν ο πιστοποιημένος οργανισμός ΔΕΝ αίρει εμπρόθεσμα και τεκμηριωμένα καταγεγραμμένες μη συμμορφώσεις
  - Όταν ΔΕΝ διενεργείται εμπρόθεσμα η τακτική επιτήρηση πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης
  - Όταν ο πιστοποιημένος οργανισμός δεν συμμορφώνεται αποδεδειγμένα με κείμενες νομικές / κανονιστικές απαιτήσεις που σχετίζονται με τη λειτουργία του ή/και με τις απαιτήσεις του επιθεωρούμενου Συστήματος Διαχείρισης
  - Όταν ο πιστοποιημένος οργανισμός δεν συμμορφώνεται αποδεδειγμένα με απαιτούμενες υποχρεωτικές τεχνολογικές εξελίξεις
- 4.22.6 Σε περίπτωση ακύρωσης/ανάκλησης Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, ο ενδιαφερόμενος οργανισμός/επιχείρηση δύναται να υποβάλει ένσταση κατά της σχετικής απόφασης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον παρόντα ΓΚΠ και στη Διαδικασία Χειρισμού Ενστάσεων Προσφυγών και Παραπόνων (Ρ09).
- 4.22.7 Η ειδοποίηση για ανάκληση αποστέλλεται με συστημένη επιστολή (ή άλλο ισοδύναμο τρόπο π.χ fax), καθορίζοντας τους λόγους και την ημερομηνία τερματισμού του Συμφωνητικού Πιστοποίησης.

- 4.22.8 Ο ΦΠΕ δημοσιεύει τα στοιχεία ακυρώσεων/ανακλήσεων και τηρεί ενήμερο σχετικό κατάλογο, ο οποίος είναι διαθέσιμος έπειτα από αίτηση του κάθε ενδιαφερομένου, στην ιστοσελίδα του.
- 4.22.9 Εάν απαιτηθεί ακύρωση/ανάκληση ισχύος Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης, θα προηγηθεί προηγούμενη σχετική ειδοποίηση αναστολής πιστοποίησης του ενδιαφερόμενου, σε χρόνο που εξαρτάται από τους λόγους που την προκαλούν, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Λόγοι που προκαλούν ειδοποίηση θέσης σε αναστολή πριν την ανάκληση/ακύρωση Πιστοποίησης	Μέγιστο χρονικό διάστημα προειδοποίησης και θέσης σε αναστολή πριν την ανάκληση/ ακύρωση Πιστοποιητικού
Επιθυμία του "Πελάτη"	Μέγιστο 10 ημέρες
Μη διενέργεια τακτικής επιθεώρησης επιτήρησης εμπρόθεσμα	Μέγιστο 15 ημέρες
Ο Φορέας Πιστοποίησης κρίνει ότι υφίσταται κίνδυνος για τη δημόσια υγεία και ασφάλεια	Άμεσα
Μη καταβολή οικονομικών οφειλών προς τον ΦΠΕ	Κατόπιν διαπραγματεύσεων και με απόφαση του Γενικού Διευθυντή ή του Διαχειριστή του ΦΠΕ
Παραβίαση άλλων δευτερευόντων όρων του συμφωνητικού πιστοποίησης	Μέγιστο 30 ημέρες
Παραπλανητική ή μη ορθή σήμανση και χρήση των λογότυπων του ΦΠΕ ή/και του Φορέα Διαπίστευσης	Μέγιστο 15 ημέρες
Αποδεδειγμένη σχέση ή άλλη εξάρτηση μεταξύ του Επιθεωρητή του ΦΠΕ που διεξήγαγε την επιθεώρηση και του πιστοποιημένου πελάτη – Παραβίαση όρων αμεροληψίας	Άμεσα
Παραβίαση νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου	Μέγιστο 30 ημέρες
Αδυναμία προσαρμογής σε απαιτούμενη ταχεία τεχνολογική εξέλιξη	Μέγιστο 60 ημέρες
Μη έγκαιρη άρση καταγεγραμμένων μη συμμορφώσεων	Εφόσον παρέλθει άπρακτος ο συμφωνημένος χρόνος άρσης μη συμμορφώσεων, υφίσταται ενημέρωση αναστολής της πιστοποίησης που δεν μπορεί να διαρκέσει περισσότερο από 2 μήνες, οπότε και μετατρέπεται σε ακύρωση πιστοποίησης.

#### 4.23 Επιθεώρηση σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων

Τα σχετικά με τις απαιτήσεις για την πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων και περιστατικών μεγάλης εμβέλειας (πχ πανδημίας) δύναται να περιγράφονται σε κατάλληλο, αντίστοιχο κατά περίπτωση, Ειδικό Κανονισμό (SRC ΕΚ Ειδικός Κανονισμός για την Επιθεώρηση σε Περιόδους Εκτάκτων Καταστάσεων) που είναι αναρτημένος στο διαδικτυακό τόπο του Φορέα σε ελεύθερη πρόσβαση.

#### 4.24 Ενστάσεις και Παράπονα

- 4.24.1 Η αποτελεσματική και τεκμηριωμένη ανταπόκριση στα παράπονα, στις καταγγελίες, στις ενστάσεις και στις προσφυγές κατά αποφάσεων του ΦΠΕ είναι ένα σημαντικό μέσο προστασίας του ΦΠΕ, των πελατών του και των λοιπών ενδιαφερομένων μερών κατά των σφαλμάτων, των παραλείψεων ή των αυθαίρετων και παράλογων συμπεριφορών, οιασδήποτε προέλευσης. Η εμπιστοσύνη στις δραστηριότητες της πιστοποίησης διασφαλίζεται όταν υφίσταται επαρκής και διάφανη αντιμετώπιση των παραπόνων και καταγγελιών, που πραγματοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Προσφυγών και Ικανοποίησης Πελατών (P09) και στη Διαδικασία Διαχείρισης Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης - Whistleblowing (P15).
- 4.24.2 Ο ΦΠΕ έχει καθιερώσει επιπλέον Πολιτική και τεκμηριωμένη Διαδικασία Διαχείρισης Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης και Καταγγελιών (whistleblowing) (P15). Στο πλαίσιο αυτής της πολιτικής, ο ΦΠΕ καθιστά διαθέσιμη και ελεύθερα προσβάσιμη προς κάθε ενδιαφερόμενο, βάση δεδομένων-διαδικτυακή εφαρμογή λογισμικού, για την υποβολή εξωτερικών και εσωτερικών καταγγελιών και παραπόνων, συμπεριλαμβανομένων αυτών που άπτονται φαινομένων παρενόχλησης στον εργασιακό χώρο. Το σύστημα επιτρέπει πλήρη ιχνηλάτιση της πορείας αντιμετώπισης της καταγγελίας από την Επιτροπή Διαχείρισης Εσωτερικών Αναφορών, διασφαλίζει την ανωνυμία και την προστασία του καταγγέλλοντα, απαγορεύει την αυθαίρετη διαγραφή υποβαλλόμενου παραπόνου ή καταγγελίας και διασυνδέει τις καταγγελίες που αφορούν παραβίαση των κανόνων αμεροληψίας και άλλες τεχνικών απαιτήσεων των λειτουργιών πιστοποίησης και επαλήθευσης με τις προβλέψεις της Διαδικασίας Χειρισμού Παραπόνων, Ενστάσεων, Προσφυγών και Ικανοποίησης Πελατών (P09).
- 4.24.3 Πολιτική του ΦΠΕ αποτελεί να εξετάζονται και να επιλύονται οι ενστάσεις, οι καταγγελίες, τα παράπονα, οι αμφισβητήσεις και οι προσφυγές που υποβάλλονται από τους πελάτες ή άλλα αναγνωρισμένα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με τις δραστηριότητες και αποφάσεις του, τεκμηριωμένα, με πνεύμα αντικειμενικό και τρόπο αμερόληπτο.
- 4.24.4 Πολιτική του ΦΠΕ αποτελεί επίσης η συστηματική αντιμετώπιση κάθε υποβαλλόμενου παραπόνου από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, η εμπειριστατωμένη διερεύνηση των αιτιών που το προκάλεσαν και της βασιμότητάς του, καθώς και η αντιμετώπισή του σε βραχυπρόθεσμη και μεσοπρόθεσμη βάση. Η διαχείριση παραπόνων πελατών συσχετίζεται επίσης με τη θεμελιώδη απαίτηση του ΦΠΕ για υψηλό βαθμό ικανοποίησης των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες αξιολόγησης συμμόρφωσης. Για τον σκοπό αυτό ο ΦΠΕ διερευνά συστηματικά και τεκμηριωμένα, μέσω κατάλληλου Ερωτηματολογίου Ικανοποίησης, τον βαθμό ικανοποίησης όλων των πελατών του και για κάθε έργο επιθεώρησης που ανλαμβάνεται και επιζητεί την θετική και την αρνητική τους γνώμη σε ότι αφορά τις διάφορες πτυχές του παρεχόμενου έργου. Η ανατροφοδότηση του ΦΠΕ με τις σχετικές πληροφορίες και η στατιστική επεξεργασία των σχετικών δεδομένων σε ετήσια βάση, αποτελούν θεμελιώδες συστατικό στοιχείο της δέσμευσής του για διαρκή βελτίωση και επίτευξη των σχετικών στόχων που έχει καθιερώσει.
- 4.24.5 Επιπλέον επισημαίνεται ότι ο πελάτης τηρείται περιοδικά και συστηματικά ενήμερος σε ότι αφορά την εξέλιξη χειρισμού υποβληθέντος παραπόνου ή ένστασης ή προσφυγής και μέχρι να λάβει οριστική έγγραφη απάντηση/απόφαση επί του θέματος. Οι σχετικές αποφάσεις και περιστατικά τίθενται στη διάθεση της Επιτροπής Αμεροληψίας στην αμέσως επόμενη τακτική συνεδρίαση προκειμένου να ελεγχθεί η ορθότητα του χειρισμού που έτυχαν από τον ΦΠΕ.

- 4.24.6 Ο ΦΠΕ ενθαρρύνει τους πελάτες και τα λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων και των εξωτερικών συνεργατών, να υποβάλλουν γραπτώς τυχόν παράπονα, καταγγελίες ή/και αμφισβητήσεις των αποφάσεων του ΦΠΕ που τους αφορούν άμεσα ή έμμεσα. Ο ΦΠΕ δηλώνει ρητά ότι η υποβολή παραπόνων, καταγγελιών, ενστάσεων ή/και προσφυγών κατά των αποφάσεών του, ΔΕΝ δύναται να επιφέρει ουδεμία επίπτωση ή κύρωση στον παραπονούμενο / καταγγέλλοντα και ΔΕΝ δύναται να σηματοδοτήσει κάποιου είδους προκατάληψη ή μη ισότιμη μεταχείριση του παραπονούμενου / καταγγέλλοντα από τον ΦΠΕ. Σε καμία περίπτωση ο ΦΠΕ ΔΕΝ τηρεί κάποιου είδους “μαύρη λίστα” πελατών ή ενδιαφερομένων μερών που έχουν υποβάλει παράπονα ή καταγγελίες και ΔΕΝ αρνείται την παροχή των υπηρεσιών του σε αυτούς.
- 4.24.7 Ο ΦΠΕ λαμβάνει μέριμνα ώστε στη διερεύνηση και διαχείριση των παραπόνων, των ενστάσεων και των προσφυγών να μη συμμετέχουν φυσικά πρόσωπα που έχουν εμπλακεί στην υλοποίηση της δραστηριότητας που αφορά. Οι τελικές αποφάσεις του ΦΠΕ επί του θέματος ελέγχονται από την Επιτροπή Αμεροληψίας ως προς την ορθότητα και την απαιτούμενη αμεροληψία.

## 4.25 Τέλη Πιστοποίησης

- 4.25.1 Οι οικονομικοί όροι ρυθμίζονται ανά περίπτωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από σχετική απόφαση της Διοίκησης του ΦΠΕ και αντανakλώνται στην αντίστοιχη Οικονομική Προσφορά. Απαραίτητη προϋπόθεση για τη χορήγηση της επιζητούμενης πιστοποίησης, είναι η έγκαιρη εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων του επιθεωρούμενου προς τον ΦΠΕ.
- 4.25.2 Η αμοιβή στον ΦΠΕ καταβάλλεται ανεξάρτητα από το αποτέλεσμα της αξιολόγησης συμμόρφωσης / επιθεώρησης. Τούτο θεωρείται ως παράμετρος ιδιαίτερα σημαντική και ευθέως σχετιζόμενη με την επίτευξη ανεξαρτησίας, αμεροληψίας και την απαλλαγή από επιρροές και πιέσεις που δύναται να επηρεάσουν τη κρίση του Φορέα και την ακεραιότητα της λειτουργίας της πιστοποίησης.

## 4.26 Υποχρεώσεις έναντι του Φορέα Διαπίστευσης

- 4.26.1 Η χορήγηση διαπιστευμένου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης δεν αποτελεί ούτε εξυπνοεί με κανένα τρόπο έγκριση των παρεχομένων υπηρεσιών ή/και προϊόντων, από τον Φορέα Διαπίστευσης. Τα σχετικά Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται με τρόπο που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί από τον Φορέα Διαπίστευσης ως παραπλανητικός ή εσφαλμένος.
- 4.26.2 Ο ΦΠΕ δεν χρησιμοποιεί τη διαπίστευσή του με τρόπο που να δυσφημεί το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης ή τους ιδιοκτήτες των Σχημάτων Πιστοποίησης και δεν κάνει οποιαδήποτε δήλωση ή δημοσίευση σχετικά με την διαπίστευσή, την οποία το ΕΣΥΔ μπορεί εύλογα να εκλάβει ως παραπλανητική. Ο ΦΠΕ καθιστά σαφές σε όλες τις συνεργασίες με πελάτες του ότι η διαπίστευσή του ή οποιοσδήποτε από τις εκθέσεις επιθεώρησης ή τα πιστοποιητικά που χορηγεί, δεν αποτελούν ούτε εξυπνοούν με κανένα τρόπο έγκριση κυκλοφορίας/διάθεσης ή/και συμμόρφωση προϊόντων ή/και υπηρεσιών από το ΕΣΥΔ.

- 4.26.3 Δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης ή μη μόνο στο ακέραιο. ΔΕΝ επιτρέπεται η πλαστογράφηση ή η με οποιοδήποτε τρόπο αλλοίωση της πληροφορίας που παρέχει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης.
- 4.26.4 Η πιστοποιημένη επιχείρηση/οργανισμός οφείλει να επιτρέπει στους αξιολογητές του Φορέα Διαπίστευσης τη διενέργεια ελέγχων, σχετικών με τη συνεπή έκδοση και χρήση των Διαπιστευμένων Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης. Ο προς πιστοποίηση ή πιστοποιημένος οργανισμός οφείλει να αποδέχεται τη παρουσία εκπροσώπων του Φορέα Διαπίστευσης κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων του από τον Φορέα Πιστοποίησης, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης.
- 4.26.5 Ο ΦΠΕ ακολουθεί πιστά όλους τους κανόνες που διέπουν την χρήση του λογότυπου του ΕΣΥΔ (Εθνικού Λογότυπου Διαπίστευσης)
- 4.26.6 Ο ΦΠΕ καταβάλλει εγκαίρως όλα τα οφειλόμενα τέλη διαπίστευσης, σύμφωνα με τον ισχύοντα κατάλογο τελών.
- 4.26.7 Ο ΦΠΕ προσφέρει στο ΕΣΥΔ και στους εκπροσώπους του τις κατάλληλες διευκολύνσεις και κάθε είδους συνεργασία που απαιτούνται, προκειμένου να είναι σε θέση να αξιολογήσουν τη συμμόρφωσή του προς τους Κανονισμούς Διαπίστευσης και τα συναφή κριτήρια ικανότητας. Αυτή η συνεργασία περιλαμβάνει:
- Την παροχή ανεμπόδιστης πρόσβασης στο ΕΣΥΔ και στους εκπροσώπους τους στους σχετικούς χώρους του Φορέα Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης.
  - Την παροχή άδειας στο ΕΣΥΔ και στους εκπροσώπους του να διεξάγουν λεπτομερή έλεγχο των αποτελεσμάτων, των εσωτερικών επιθεωρήσεων του συστήματος ποιότητας του ΦΠΕ και όλων των παραγόμενων Αρχείων.
  - Την παροχή βοήθειας στο ΕΣΥΔ και στους εκπροσώπους του στη διερεύνηση της επίλυσης οποιωνδήποτε καταλλήλως τεκμηριωμένων ενστάσεων, ή παραπόνων (γραπτών και πλήρως τεκμηριωμένων) τα οποία έχουν υποβληθεί από τρίτους σχετικά με τις διαπιστευμένες υπηρεσίες του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου.