

**Σύνταξη από**

ΣΚΑΡΒΕΛΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ  
ΥΔΠ - ΑΝ. ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ  
30.01.2024



**Έγκριση από**

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΓΑΛΑΤΣΑΝΟΣ  
ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΣ  
30.01.2024



**Κατάλογος Αποδεκτών Ελεγχομένων Αντιγράφων**

A/A	Θέση Εργασίας
ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ	ΕQA HELLAS A.E. (ΥΔΠ στο Ηλεκτρονικό Master File)
01	Ε.ΣΥ.Δ.
02	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ

**Κατάλογος Ιστορικού Τροποποιήσεων**

Αριθμός Έκδοσης και Τροποποίησης	Ημερομηνία Έκδοσης και Ισχύος	Συνοπτική Περιγραφή Τροποποιήσεων
1.0	01.09.2019	ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ –Πλήρης Αναθεώρηση ΣΔΠ EQA HELLAS A.E.
2.0	01.03.2020	Ενσωμάτωση των απαιτήσεων ISO/IEC 17020:2012
3.0	23.11.2020	Έλεγχος φακέλων επιθεωρήσεων από μέλη της Επιτροπής Αμεροληψίας
4.0	30.04.2023	Εκτενής αναθεώρηση για λόγους εμπλουτισμού κειμένου, αποσαφήνισης ορισμένων σημείων και φραστικών διορθώσεων και προσαρμογής στο ISO/IEC 17029:2019
5.0	30.01.2024	Τροποποίηση στην Παρ. 4.5.2.2 για λόγους αποσαφήνισης του τρόπου ανανέωσης της θητείας της Επιτροπής Αμεροληψίας μετά τη λήξη της εκάστοτε τριετούς θητείας της.

## Περιεχόμενα

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής.....	4
1. Αναφορές .....	4
2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες .....	5
3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες.....	6
4. Ανάπτυξη Διαδικασίας.....	7
4.1 Πολιτική για την Αμεροληψία.....	7
4.2 Διαφάνεια- Δωροδοκία .....	11
4.3 Πολιτική για τη διαχείριση των διακινδυνεύσεων .....	12
4.4 Επιχειρησιακό Πλαίσιο και Ενδιαφερόμενα μέρη. ....	15
4.5 Διαχείριση Αμεροληψίας.....	17
4.5.1 Γενικά .....	17
4.5.2 Επιτροπή Αμεροληψίας, Συγκρότηση.....	18
4.5.3 Προσόντα, Αρμοδιότητες και καθήκοντα Επιτροπής.....	19
4.5.4 Λειτουργία Επιτροπής.....	20
4.6 Εντοπισμός και Ανάλυση των διακινδυνεύσεων.....	21
4.7 Χειρισμός των διακινδυνεύσεων .....	24
4.8 Μετριασμός των διακινδυνεύσεων .....	25
4.9 Παρακολούθηση και Ανασκόπηση .....	28
5. Έντυπα.....	28
6. Αρχεία.....	28

## 0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός της παρούσας Διαδικασίας είναι να περιγραφεί ο τρόπος που αξιολογείται η πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων που διακυβεύουν την αμεροληψία, την ανεξαρτησία, την ακεραιότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών πιστοποίησης, ελέγχου και επαλήθευσης του επιτελούμενου έργου του Φορέα Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης (ΦΠΕ), με απώτερο στόχο την εξάλειψη ή την ελαχιστοποίηση της επίδρασης τους σε αποδεκτά επίπεδα, έτσι ώστε να διατηρείται η αναγκαία εμπιστοσύνη της αγοράς στην ακεραιότητα και αξιοπιστία λειτουργίας της πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης και προϊόντων και της επαλήθευσης εκπομπών ΑτΘ και να μην πλήττεται το κύρος και η εικόνα του ΦΠΕ.

Μέσω της παρούσας Διαδικασίας παρέχεται τεκμηριωμένη πληροφόρηση για τη διαχείριση των θεμάτων αμεροληψίας και των γενικότερων διακινδυνεύσεων ποιότητας και λειτουργίας από τον Φορέα Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης EQA HELLAS AE, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των εφαρμόσιμων προτύπων ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 17065:2012, ISO/IEC 17020:2012 και ISO/IEC 17029:2019.

Η Διαδικασία έχει εφαρμογή στο σύνολο της οργανωτικής δομής του Φορέα Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης συμπεριλαμβανομένου του εμπλεκόμενου προσωπικού, των εξωτερικών συνεργατών και των μελών της Επιτροπής Αμεροληψίας του, σε ό,τι τους αφορά κατά περίπτωση.

## 1. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM § 4.2, 4.8, 5.1.2, 5.2, 6.2, 8.5
- ΕΠ Παράρτημα Α Πολιτική Ποιότητας και Αμεροληψίας
- ΕΠ Παράρτημα Δ Οργανόγραμμα
- ΠΟΛΑΣΕΠ Πολιτική Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης
- P01 Διαδικασία Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν τη Πιστοποίηση
- P07 Διαδικασία Ανασκόπησης από τη Διοίκηση
- P09 Διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων και Ενστάσεων
- P10 Διαδικασία Εμπιστευτικότητας και Δημόσιας Πληροφόρησης
- P11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων
- P12 Διαδικασία Διαχείρισης Υπεργολάβων- Προμηθευτών
- P15 Διαδικασία Διαχείρισης Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης
- 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
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17020:2012 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης - απαιτήσεις για τη λειτουργία των διαφόρων τύπων φορέων που επιτελούν ελέγχους
- ISO/IEC 17029:2019 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης — Γενικές αρχές και απαιτήσεις για φορείς επικύρωσης και επαλήθευσης
- EA-2/20 G: 2020 Consultancy, and the Independence of Conformity Assessment Bodies
- GDPR Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών δεδομένων
- ISO 31000:2018 Διαχείριση διακινδύνευσης - Αρχές και οδηγίες
- ISO 31010 Διαχείριση διακινδύνευσης – Τεχνικές αξιολόγησης της διακινδύνευσης.

- ISO/IEC 17000:2020, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις Αρχές και Λεξιλόγιο.

## 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 και ελέγχου. 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 (risk)** : ο συνδυασμός της πιθανότητας να συμβεί ένα καθορισμένο επικίνδυνο γεγονός και των συνεπειών που επιφέρονται

**εκτίμηση της διακινδύνευσης (risk assessment)**: συνολική διεργασία υπολογισμού του μεγέθους της διακινδύνευσης (επικινδυνότητας) και της απόφασης κατά πόσο η διακινδύνευση είναι ανεκτή

**κίνδυνος (hazard)**: η επίδραση της αβεβαιότητας, όπου ως επίδραση λογίζεται η απόκλιση από το αναμενόμενο (είτε θετική είτε αρνητική), ενώ ως αβεβαιότητα λογίζεται η έλλειψη επαρκούς πληροφορίας ή επίγνωσης ή κατανόησης ενός συμβάντος και των επιπτώσεων που επιφέρει ή της πιθανότητας εμφάνισής του - πηγή ή κατάσταση με δυνατότητα πρόκλησης βλάβης στον αποδέκτη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και προϊόντων, ζημιάς περιουσιακών στοιχείων, απώλειας κρίσιμων πληροφοριών και δεδομένων, ζημιάς στο εργασιακό περιβάλλον του οργανισμού ή συνδυασμού αυτών

**ανοχή διακινδύνευσης (risk tolerance)**: το επίπεδο διακινδύνευσης που μπορεί να ανεχθεί ο οργανισμός, λαμβάνοντας υπόψη τις νομικές και κανονιστικές του υποχρεώσεις και τη δική του καθιερωμένη πολιτική και στρατηγική

**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.

**επιθεωρητής** : πρόσωπο που διεξάγει μια επιθεώρηση

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

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

**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.

**έλεγχος** : εξέταση ενός προϊόντος, διεργασίας, υπηρεσίας, ή εγκατάστασης ή του σχεδιασμού τους και προσδιορισμός της συμμόρφωσής τους με ειδικές απαιτήσεις ή, στη βάση την επαγγελματικής κρίσης, με γενικές απαιτήσεις

**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.

**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.)

**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.)

**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 και Ελέγχου EQA HELLAS AE

### 3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνοι εφαρμογής της παρούσας Διαδικασίας είναι η ανώτατη Διοίκηση, ο ΥΔΠ σε συνεργασία με τον Τεχνικό Διευθυντή του Φορέα Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης (ΦΠΕ), ενώ στην εφαρμογή εμπλέκεται όλο το προσωπικό του ΦΠΕ, ανεξαρτήτως τύπου εργασιακής σχέσης με τον ΦΠΕ και θέσης εργασίας που καταλαμβάνει, συμπεριλαμβανομένων των εξωτερικών συνεργατών και των μελών της ανεξάρτητης Επιτροπής Αμεροληψίας.

Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για τη σύνταξη, την έκδοση και αναθεώρηση της Διαδικασίας με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης (Πρόεδρος ΔΣ).

## 4. Ανάπτυξη Διαδικασίας

### 4.1 Πολιτική και Διαχείριση Αμεροληψίας

- 4.1.1 Η Πολιτική Ποιότητας και Αμεροληψίας του Φορέα Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης EQA HELLAS A.E. παρατίθεται στο Παράρτημα Α του Εγχειριδίου Ποιότητας και ταυτόχρονα είναι κοινοποιήσιμη και διαθέσιμη σε ελεύθερη πρόσβαση και προς κάθε ενδιαφερόμενο, μέσω ανάρτησή της στην ιστοσελίδα του ΦΠΕ [www.eqa.gr](http://www.eqa.gr).
- 4.1.2 Ο Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης (ΦΠΕ) αναγνωρίζει ως θεμελιώδη παράγοντα της λειτουργίας του στην αγορά, την επίτευξη του μέγιστου βαθμού αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης στις παρεχόμενες υπηρεσίες πιστοποίησης, ελέγχου και επαλήθευσης και στο σχετικά επιτελούμενο έργο. Η ανεξαρτησία, η αμεροληψία και η ακεραιότητα σε όλες τις πτυχές και επίπεδα δραστηριοποίησής του αποτελούν το μέτρο της αξιοπιστίας του και συμβάλλουν καίρια στο επίπεδο τεχνικής ικανότητας που οφείλει να επιδεικνύει προς κάθε κατεύθυνση.
- 4.1.3 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, ελέγχου ή επαλήθευσης που αναλαμβάνεται και λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα τόσο για τη πρόληψη εμφάνισης τους, όσο και για την αντιμετώπιση των επιπτώσεών τους, ήτοι την εξάλειψη των αιτίων τους ή την μείωση της διακινδύνευσης σε αποδεκτά επίπεδα. Ειδικά για τις περιπτώσεις δυνητικών έργων πιστοποίησης, ελέγχου ή επαλήθευσης όπου υφίσταται μη αποδεκτό επίπεδο της ως άνω διακινδύνευσης, πολιτική του ΦΠΕ είναι να μην αναλαμβάνει το αντίστοιχο έργο αξιολόγησης συμμόρφωσης. Η σχετική τεκμηριωμένη διαδικασία που έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται είναι η παρούσα Διαδικασία Διαχείρισης Αμεροληψίας και Διακινδυνεύσεων (P02) όπου περιγράφεται και η μεθοδολογία εκτίμησης διακινδύνευσης που ακολουθείται.
- 4.1.4 Ο Πρόεδρος ΔΣ, ο Διευθύνων Σύμβουλος και η ανώτατη Διοίκηση τελούν υπόλογοι έναντι των αρμοδίων Αρχών και των Οργανισμών που παρέχουν επίσημη αναγνώριση. Στη μετοχική σύνθεση της εταιρικής μορφής του ΦΠΕ, ΔΕΝ μετέχει κανένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες ή έχει σχέση με εταιρείες συμβούλων.
- 4.1.5 Το στελεχιακό δυναμικό του ΦΠΕ τηρείται ενήμερο για την Πολιτική Αμεροληψίας και τη σημαντικότητά της, δεν έχει καμία σχέση με τους φορείς, τα νομικά ή/και τα φυσικά πρόσωπα, τα συστήματα διαχείρισης, τα προϊόντα ή/και οι εκπομπές ΑτΘ των οποίων τελούν υπό αξιολόγηση συμμόρφωσης και δεν του επιτρέπεται να διατηρεί οποιαδήποτε δέσμευση ή να υπόκειται σε οποιαδήποτε οικονομική, εμπορική ή άλλη επιρροή, η οποία θα μπορούσε να επηρεάσει την αντικειμενικότητα της επαγγελματικής και τεχνικής κρίσης του και την αμεροληψία του.
- 4.1.6 Ο ΦΠΕ παρέχει δημόσια πρόσβαση στο διαδικτυακό του τόπο, κατάλληλων και ενημερωμένων πληροφοριών σχετικά με τη διεργασία επιθεώρησης, τη διεργασία

πιστοποίησης, τη διεργασία ελέγχων και τη διεργασία επαλήθευσης, καθώς και σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση της πιστοποίησης (δηλαδή χορήγηση, διατήρηση, επέκταση ή μείωση του πεδίου εφαρμογής ανανέωση, αναστολή ή επαναφορά ή ανάκληση της πιστοποίησης) του κάθε οργανισμού, προκειμένου να ενισχύσει την εμπιστοσύνη στην ακεραιότητα και την αξιοπιστία της πιστοποίησης, μέσω της διαφάνειας που πρέπει να χαρακτηρίζει το έργο του.

- 4.1.7 Η ανώτατη Διοίκηση του ΦΠΕ, οι Επιθεωρητές, οι Ελεγκτές, οι Επαληθευτές και οι Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες που απασχολεί, καθώς και όλο το διοικητικό προσωπικό που δραστηριοποιείται υποστηρικτικά προς τις εκτελούμενες αξιολογήσεις συμμόρφωσης, είναι πρόσωπα απαλλαγμένα από οποιεσδήποτε εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις και δεσμεύσεις, που δύναται να επηρεάσουν την ορθότητα της τεχνικής τους κρίσης.
- 4.1.8 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 στο πλαίσιο πιστοποίησης, ελέγχου ή επαλήθευσης.
- 4.1.9 Για να αποκτηθεί και να διατηρηθεί η εμπιστοσύνη στην αγορά και τα ενδιαφερόμενα μέρη, είναι απαραίτητο, οι αποφάσεις του ΦΠΕ να βασίζονται σε αντικειμενικές αποδείξεις της συμμόρφωσης (ή της μη συμμόρφωσης), και να μην επηρεάζονται από άλλα συμφέροντα ή άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Ο ΦΠΕ κάνει σαφή διάκριση ανάμεσα στη λειτουργία της εκτέλεσης της επιθεώρησης/ελέγχου/επαλήθευσης/αξιολόγησης συμμόρφωσης και στη λειτουργία της λήψης σχετικής απόφασης χορήγησης ή μη, αντίστοιχου 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/επαλήθευση.
- 4.1.10 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.
- 4.1.11 Το προσωπικό του ΦΠΕ δεσμεύεται ότι οποιαδήποτε πληροφορία κατέχει ή πρόκειται να περιέλθει σε γνώση του, σχετική με τις εκάστοτε διενεργούμενες επιθεωρήσεις, ελέγχους, επαληθεύσεις πιστοποιήσεις, τυχόν σχετικές μετρήσεις και δοκιμές κάθε μορφής επί των προϊόντων που ελέγχονται, 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.
- 4.1.12 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.
- 4.1.13 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.

- 4.1.14 Οι Επιθεωρητές, Ελεγκτές, Επαληθευτές και Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες και το λοιπό προσωπικό του ΦΠΕ δεν παρέχουν καμία υπηρεσία συμβουλευτικής, επιμορφωτικής ή εμπειρογνωματευτικής υφής, ως μέρος ενός έργου αξιολόγησης συμμόρφωσης/επιθεώρησης, ελέγχου ή επαλήθευσης.
- 4.1.15 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.
- 4.1.16 Ο ΦΠΕ χρησιμοποιεί τεχνικά επαρκείς, εγκεκριμένους και εξουσιοδοτημένους σχετικά Επιθεωρητές, Ελεγκτές, Επαληθευτές και Τεχνικούς Εμπειρογνώμονες, για την διενέργεια αξιολογήσεων / επιθεωρήσεων συμμόρφωσης των ελεγχόμενων συστημάτων διαχείρισης και προϊόντων και επαλήθευσης εκπομπών ΑτΘ.
- 4.1.17 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).
- 4.1.18 Όλα τα στελέχη του ΦΠΕ είναι απαλλαγμένα από οποιοσδήποτε 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.
- 4.1.19 Ο ΦΠΕ, δεν επιδεικνύει πρόθεση να, ούτε προσφέρει δυνατότητες απασχόλησης σε στελέχη επιθεωρούμενων πελατών.
- 4.1.20 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 Χορήγησης, οι Επιθεωρητές/Ελεγκτές/Επαληθευτές/Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες και τα 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 άλλο ισοδύναμο έγγραφο όπως σχετική Υπεύθυνη Δήλωση περί ανεξαρτησίας και μη συμμετοχής σε δραστηριότητες του ΦΠΕ όπου υφίσταται κάποιο είδος σύγκρουσης συμφέροντος.
- 4.1.21 Κατά την εξέταση παραπόνων, καταγγελιών, ενστάσεων και προσφυγών δεν συμμετέχουν στη σχετική διερεύνηση, πρόσωπα που έχουν εμπλακεί με οποιοδήποτε τρόπο στις υπηρεσίες και το έργο πιστοποίησης, ελέγχου ή επαλήθευσης που αφορά η καταγγελία. Εάν ο ελεγχόμενος οργανισμός/επιχείρηση έχει οποιαδήποτε σχέση με φυσικό πρόσωπο το οποίο μετέχει άμεσα ή έμμεσα στις δραστηριότητες του ΦΠΕ, αυτό δηλώνεται στην ανώτατη Διοίκηση, στον ΥΔΠ και στον ΤΔ, και το εν λόγω φυσικό πρόσωπο δεν δύναται να μετέχει στη διερεύνηση, στην εξέταση και στη λήψη απόφασης που αφορά τον συγκεκριμένο οργανισμό,

συμπεριλαμβανομένης της εξέτασης ένστασης ή προσφυγής κατά απόφασης του ΦΠΕ.

- 4.1.22 Ο ΦΠΕ δεν επιθεωρεί συστήματα διαχείρισης ή/και προϊόντα οργανισμών ή/και επιχειρήσεων και δεν επαληθεύει Εκθέσεις Εκπομπών ΑτΘ οργανισμών, που έχουν οιασδήποτε μορφής συνεργασιακή σχέση μαζί του η οποία μπορεί να επηρεάσει την αξιοπιστία της εκτελούμενης αξιολόγησης συμμόρφωσης.
- 4.1.23 Ο ΦΠΕ ΔΕΝ πιστοποιεί σύστημα διαχείρισης ποιότητας έτερου διαπιστευμένου Φορέα Πιστοποίησης, ακόμα και αν το αιτούμενο πεδίο πιστοποίησης αφορά μη διαπιστευμένες ή μη διαπιστεύσιμες δραστηριότητες.
- 4.1.24 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 Εγχειριδίου Ποιότητας και από υπηρεσίες εκπαίδευσης. Μελλοντική πιθανή δραστηριοποίηση σε νέες δραστηριότητες θα σηματοδοτήσει τη δέουσα διάκριση λειτουργιών στη δομή και οργάνωση του ΦΠΕ. Η προώθηση στην αγορά υφιστάμενων και δυνητικών νέων υπηρεσιών γίνεται με τρόπο που να αποκλείει ενδεχόμενη σύγχυση.
- 4.1.25 Ο ΦΠΕ δεν λέγει και δεν υποδηλώνει τίποτα που να υπονοεί ότι η διαδικασία πιστοποίησης, ελέγχου ή επαλήθευσης (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 ΦΠΕ ή στελεχών του, αυτό θα επέφερε επιχειρηματικά ή άλλα πλεονεκτήματα στον επιθεωρούμενο πελάτη.
- 4.1.26 Αναγνωρίζεται ότι η πηγή εσόδων για τον ΦΠΕ είναι ο πελάτης του που πληρώνει για την πιστοποίηση, τον έλεγχο ή την επαλήθευση και ότι αυτό αποτελεί διαρκώς μια δυνητική απειλή για την αμεροληψία. Ο ΦΠΕ απαιτεί όπως καταβληθεί το τίμημα της εκάστοτε διενεργούμενης αξιολόγησης συμμόρφωσης, ανεξαρτήτως του αποτελέσματος αυτής.
- 4.1.27 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 εφαρμοσίων τυποποιητικών και κανονιστικών εγγράφων.
- 4.1.28 Οι Επιθεωρητές, Ελεγκτές, Επαληθευτές και οι Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες δεν παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες και καθοδήγηση στους επιθεωρούμενους για τη διερεύνηση γενεσιουργών αιτίων και τους ενδεδειγμένους τρόπους αποκατάστασης διαπιστωμένων αποκλίσεων και ελλείψεων κατά την εκτέλεση της αξιολόγησης συμμόρφωσης/επιθεώρησης.
- 4.1.29 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, καθώς και οποιαδήποτε σχέση υφίσταται με ελεγχόμενο οργανισμό/επιχείρηση, είτε πρόκειται περί εργασιακής ή συγγενικής, είτε πρόκειται περί οποιασδήποτε άλλης μορφής σχέση

και επιρροή, που δύναται να επηρεάσει την ορθότητα της επαγγελματικής και τεχνικής του κρίσης. Τα παραπάνω αποτελούν και συμβατική υποχρέωση κάθε, ως άνω, στελέχους του ΦΠΕ διότι αποτελούν τμήμα της σχετικής Σύμβασης Συνεργασίας που υπογράφει με τον ΦΠΕ. Ενδεχόμενη παραβίαση των σχετικών όρων δύναται να επιφέρει μεταξύ άλλων και τις νόμιμες κυρώσεις. Η Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας (F02-02) τηρείται στο Αρχείο Προσωπικού.

- 4.1.30 Ο ΦΠΕ καθιστά διαθέσιμη την παρούσα Διαδικασία και την θεωρεί ως τεκμήριον δέσμευσης και δήλωσης της ανώτατης Διοίκησης περί των θεμάτων αμεροληψίας και ανεξαρτησίας των δραστηριοτήτων αξιολόγησης συμμόρφωσης.
- 4.1.31 Οι υποχρεώσεις που παρατίθενται στην παρούσα Διαδικασία περί αμεροληψίας, ισχύουν εις το ακέραιον και για τυχόν υπεργολάβους φυσικά ή νομικά πρόσωπα (πχ εργαστήρια δοκιμών και αναλύσεων) που χρησιμοποιούνται από τον ΦΠΕ.

## 4.2 Διαφάνεια- Δωροδοκία

- 4.2.1 Ο ΦΠΕ τηρεί και διαθέτει, εάν ζητηθεί ή/και όταν υποχρεούται από το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο, σε κάθε αρμόδια Αρχή (πχ αρμόδια Αρχή αδειοδότησης επιθεωρούμενων οργανισμών, Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης, ιδοκτήτη Σχήματος Πιστοποίησης κλπ), κάθε πληροφορία και τεκμήριο συμμόρφωσης με το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του, καθώς και ενημερωμένο κατάλογο των επιθεωρήσεων που έχει εκτελέσει, των επιθεωρητών που χρησιμοποιεί και των πιστοποιημένων οργανισμών, συμπεριλαμβανομένου και κάθε άλλου στοιχείου σχετικού με αυτές τις επιθεωρήσεις /αξιολογήσεις συμμόρφωσης.
- 4.2.2 Η διαφάνεια αποτελεί μια θεμελιώδη αρχή πρόσβασης, ή γνωστοποίησης, των κατάλληλων πληροφοριών προς κάθε ενδιαφερόμενο μέρος. Ο ΦΠΕ παρέχει δημόσια πρόσβαση στο διαδικτυακό του τόπο σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος, για τη λήψη κατάλληλων και επικαιροποιημένων πληροφοριών σχετικά με τη δραστηριότητα επιθεώρησης/αξιολόγησης συμμόρφωσης και τη διεργασία πιστοποίησης ή/και ελέγχου ή/και επαλήθευσης. Ο ΦΠΕ διαθέτει στη δημοσιότητα επικαιροποιημένα (σύμφωνη με τις εκάστοτε ισχύουσες απαιτήσεις) συνοπτική περιγραφή της διεργασίας πιστοποίησης που εφαρμόζει και των Κανονιστικών Εγγράφων που τη διέπουν, καθώς και πλήρη μορφή των Κανονισμών (Γενικού και Ειδικών) για τις ανάγκες πληρέστερης ενημέρωσης των ενδιαφερομένων. Οι σχετικοί κανονισμοί μεταξύ άλλων περιλαμβάνουν και σαφή περιγραφή της διαπίστευσης που διαθέτει ο Φορέας, των τελών που χρεώνονται, όλων των όρων, όλων των ενεργειών που υλοποιούνται στο πλαίσιο διεξαγωγής της αξιολόγησης συμμόρφωσης, όλων των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που έχει ο αιτούμενος συμπεριλαμβανομένων των περιορισμών χρήσης των λογοτύπων και σημάτων, καθώς και των τρόπων χειρισμού ενδεχόμενων παραπόνων, αμφισβητήσεων, ενστάσεων και προσφυγών.
- 4.2.3 Οι σχετικές υπηρεσίες του ΦΠΕ προσφέρονται με τρόπο αντικειμενικό και αμερόληπτο και σε πνεύμα ισοτιμίας και ισονομίας, έναντι κάθε ενδιαφερομένου χωρίς οιονδήποτε περιορισμό ή διάκριση (εκτός των περιορισμών που τίθενται από το ισχύον πεδίο διαπίστευσης και την ισχύουσα νομοθεσία), με λελογισμένο τίμημα και σε κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης.
- 4.2.4 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.

- 4.2.5 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.
- 4.2.6 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 ΣΔΠ, τότε η σχετική δημοσιοποίηση, απαιτεί την προηγούμενη έγγραφη σύμφωνη γνώμη του αντίστοιχου πελάτη
- 4.2.7 Ο ΦΠΕ εφαρμόζει Διαδικασία Διαχείρισης Αναφορών Εσωτερικής Πληροφόρησης και Καταγγελιών, έχει καθιερώσει πολιτική διαχείρισης εσωτερικών αναφορών και καταγγελιών και πολιτική κατά της δωροδοκίας και στο πλαίσιο αυτό μεριμνά για όλο το προσωπικό και τους εξωτερικούς συνεργάτες για τα κάτωθι:
- Συμμετοχή σε όλα τα υποχρεωτικά εκπαιδευτικά προγράμματα για την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς,
  - Εξασφάλιση έγκρισης από την ανώτατη Διοίκηση για τυχόν ειδικές δραστηριότητες, που ενέχουν κίνδυνο δωροδοκίας,
  - Απαγόρευση αποδοχής και αποστολής δώρων, φιλοξενίας, δωρεών, ψυχαγωγιών και παρόμοιων ωφελειών.
  - Διατύπωση προβληματισμών ή σοβαρών υπονοιών σε περιπτώσεις συμπεριφορών, που υποπέσουν στην αντίληψη του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών για τις περιπτώσεις που καταστρατηγείται η σχετική πολιτική
  - Σαφή και ρητή δέσμευση περί μη υποβολής οιασδήποτε φύσεως κυρώσεων σε εργαζόμενο επειδή αρνήθηκε να δωροδοκήσει ή να δωροδοκηθεί ή επειδή κατήγγελε ανάλογο περιστατικό ή απόπειρα.
  - Παροχή ελεύθερης πρόσβασης σε κατάλληλη ψηφιακή πλατφόρμα καταγγελιών και εσωτερικών αναφορών (whistleblowing) μέσω της οποίας μπορεί να υποβληθεί οιασδήποτε μορφής καταγγελία, επώνυμα ή ανώνυμα, συμπεριλαμβανομένων καταγγελιών δωροδοκίας ή παρενόχλησης και απειλής.
  - Καθιέρωση μέτρων προστασίας για κάθε καταγγέλοντα και καταγγελλόμενο.

### 4.3 Πολιτική για τη διαχείριση των διακινδυνεύσεων

- 4.3.1 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 προβαίνει ετησίως σε επικαιροποιημένη εκτίμηση διακινδύνευσης θεμάτων αμεροληψίας για τη λειτουργία του ΦΠΕ, αλλά και για κάθε διακριτό μέλος του προσωπικού και των συνεργατών που απασχολεί, σε ατομικό επίπεδο.

- 4.3.2 Η παρούσα Διαδικασία περιγράφει τα αφορόντα την εκτίμηση και διαχείριση διακινδύνευσης, παραθέτοντας αναλυτικά την εφαρμοζόμενη μεθοδολογία εκπόνησης της μελέτης εκτίμησης και διαχείρισης διακινδύνευσης αμεροληψίας και των θεμάτων που σχετίζονται με τη διαχείριση της γενικότερης εταιρικής λειτουργίας και ποιότητας, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία καθιερώνει κατάλληλους ενδιάμεσους και τελικούς παράγοντες επίδοσης ποιότητας και παρακολουθεί, μετρά, αναλύει και αξιολογεί το βαθμό επίτευξής τους μέσω κατάλληλων Σχεδίων Δράσης (Προγραμμάτων Βελτίωσης), υλοποιώντας τη σχετική δέσμευση της Διοίκησης για εξασφάλιση επιχειρηματικής συνέχειας και διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του εφαρμοζόμενου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και ειδικότερα για την εκτίμηση της διακινδύνευσης αλλά και τη διαχείρισή της.
- 4.3.3 Η καθιερωμένη μεθοδολογία (risk assessment and risk treatment methodology) εδράζει στη σχετική καθοδήγηση του Διεθνούς Προτύπου ISO 31000:2018 που περιλαμβάνει αναγνώριση των πηγών προέλευσης (προσωπικό, ικανότητα και εκπαίδευση, συμμόρφωση με τη νομοθεσία, προμήθειες, εξοπλισμός, τεχνικά μέσα και συστήματα πληροφορικής και ασφαλείας, πρωτόκολλα εργασίας, εφαρμογές λογισμικού κλπ) και των επιμέρους κινδύνων που επηρεάζουν την επιχειρηματική λειτουργία και συνέχεια, την ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών πιστοποίησης/ελέγχων/επαλήθευσης, την προστασία των εργαζομένων και του περιβάλλοντος δραστηριοποίησης, την προστασία της ακεραιότητας, της διαθεσιμότητας και της εμπιστευτικότητας της διαχειριζόμενης πληροφορίας, εκτίμηση της πιθανότητας να εκδηλωθεί ο αναγνωρισμένος κίνδυνος (βάσει εγκατεστημένων προληπτικών μέτρων) και της σημαντικότητας των επιπτώσεων από την εκδήλωσή του, εκτίμηση του συνδυασμού των ανωτέρω παραμέτρων προκειμένου να αξιολογηθεί και να ιεραρχηθεί η σχετιζόμενη διακινδύνευση (risk) και τέλος διορθωτικά μέτρα ή/και σχέδια δράσεων για την επαναφορά παραγόντων υψηλής διακινδύνευσης υπό ανεκτό επίπεδο ελέγχου (βάσει της θεμελιώδους αρχής As Low As Reasonably Practical (ALARP)).
- 4.3.4 Ο κυριότερος κίνδυνος εμφάνισης φαινομένων που θέτουν υπό αμφισβήτηση την ανεξαρτησία και την αμεροληψία των παρεχόμενων υπηρεσιών πιστοποίησης, ελέγχου και επαλήθευσης, προέρχεται είτε από άρνηση του επιθεωρούμενου να καταβάλει τα τέλη αξιολόγησης συμμόρφωσης, εάν δεν εκδοθεί Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης ή εκ του γεγονότος ότι το προσωπικό που χρησιμοποιεί ο ΦΠΕ αποτελείται κυρίως από εξωτερικούς συνεργάτες (μη μόνιμο προσωπικό), οι οποίοι δραστηριοποιούνται και σε άλλα επαγγελματικά πεδία στην αγορά εργασίας και ως εκ τούτου μπορεί να έχουν οιασδήποτε μορφής σχέση με τον επιθεωρούμενο οργανισμό/επιχείρηση. Για τον λόγο αυτό λαμβάνονται τα κάτωθι μέτρα:
- 4.3.5 Ο ΦΠΕ δεν αποστέλλει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης που εκδίδεται (εφόσον εκδοθεί) στον πελάτη εάν δεν έχουν καταβληθεί πλήρως τα τέλη αξιολόγησης συμμόρφωσης. Μόνο σε περιπτώσεις που ο επιθεωρούμενος οργανισμός είναι φορέας του ευρύτερου ή του στενού Δημοσίου τομέα (πχ οργανισμός τοπικής αυτοδιοίκησης κλπ) είναι δυνατόν να υπάρξει εξαίρεση, αφού η σχετική πληρωμή θα καταβληθεί υποχρεωτικά μόνο με την οριστική παραλαβή των προβλεπόμενων

- παραδοτέων (εν προκειμένω ως παραδοτέο λογίζεται το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης). Επιπλέον και σε ορισμένες περιπτώσεις κατόπιν απόφασης της ανώτατης Διοίκησης, εκδίδονται Πιστοποιητικά μειωμένης διάρκειας ισχύος (πχ μονοετούς διάρκειας εντός τριετούς κύκλου πιστοποίησης ΣΔ) προκειμένου ο εν λόγω επιθεωρούμενος να υποχρεωθεί στην εμπρόθεσμη διενέργεια αξιολόγησης συμμόρφωσης επιτήρησης και να εξοφλήσει τα αντίστοιχα τέλη επιτήρησης).
- 4.3.6 Το Συμφωνητικό/Σύμβαση Πιστοποίησης με τον επιθεωρούμενο οργανισμό/επιχείρηση (πελάτη) αναφέρει ρητά ότι αποτελεί αιτία άμεσης ανάκλησης του χορηγηθέντος Πιστοποιητικού, το γεγονός ότι Επιθεωρητής, Ελεγκτής ή Επαληθευτής ή/και πρόσωπο αρμόδιο για τη χορήγηση ή μη της πιστοποίησης ή για άλλη λήψη σχετιζόμενης απόφασης, διαπιστωθεί ότι έχει αποδεδειγμένη σχέση οποιασδήποτε μορφής με τον πελάτη.
- 4.3.7 Μία περίοδος (2) ετών από την τελευταία επαφή/συναλλαγή στελέχους του ΦΠΕ με τον επιθεωρούμενο οργανισμό/επιχείρηση (πελάτη), θεωρείται επαρκές χρονικό διάστημα ώστε να μειώνεται ο κίνδυνος που περιγράφηκε προηγούμενα, σε αποδεκτό επίπεδο. Το Σχέδιο Επιθεώρησης που αποστέλλεται στον πελάτη αναφέρει με σαφήνεια ότι ο Επιθεωρητής, Ελεγκτής ή Επαληθευτής δεν διαθέτει καμία είδους σχέση με τον επιθεωρούμενο οργανισμό τουλάχιστον για τα τελευταία δύο (2) έτη.
- 4.3.8 Σε περίπτωση που αποδειχθεί καταστρατήγηση των ανωτέρω απαιτήσεων λαμβάνονται τα ακόλουθα μέτρα:
- (α) άμεση ενημέρωση της Επιτροπής Αμεροληψίας και τυχόν αρμόδιας Αρχής (όπου εφαρμόζει σχετικά)
  - (β) άμεση ανάκληση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης του πελάτη
  - (γ) οριστική παύση συνεργασίας με το εν λόγω στέλεχος του ΦΠΕ
  - (δ) δημοσιοποίηση του ονόματος του στελέχους του ΦΠΕ στην ιστοσελίδα του ΦΠΕ
  - (ε) Εκτέλεση επιθεώρησης αξιολόγησης συμμόρφωσης εκ νέου με άλλο Επιθεωρητή, Ελεγκτή ή Επαληθευτή με οικονομική επιβάρυνση του ΦΠΕ, εκτός εάν αποφασιστεί διαφορετικά
- 4.3.9 Οι ως άνω συνεργάτες του ΦΠΕ υποχρεούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα να ελέγχουν τον δημοσιευμένο κατάλογο επιθεωρούμενων οργανισμών και να δηλώνουν αν έχουν οποιαδήποτε σχέση με κάποιον πελάτη τουλάχιστον εντός των τελευταίων δύο ετών. Παράλληλα ο εκάστοτε Επιθεωρητής, Ελεγκτής και Επαληθευτής όταν ενημερώνεται από τον Τεχνικό Διευθυντή ή τον Υπεύθυνο Ανασκόπησης Αίτησης Πιστοποίησης για ποιο έργο πιστοποίησης έχει επιλεγεί, υποχρεωτικά δηλώνει την αποδοχή ή όχι της ανάθεσης λαμβάνοντας υπόψη τους όρους και τις δεσμεύσεις που έχει αποδεχτεί με τη Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας καθώς και το ιδιωτικό συμφωνητικό που έχει υπογράψει με τον ΦΠΕ.
- 4.3.10 Καταβάλλεται προσπάθεια ώστε τα φυσικά πρόσωπα που καθορίζονται στα διάφορα έργα αξιολόγησης συμμόρφωσης, να εναλλάσσονται (rotation) όσο αυτό είναι δυνατόν και τεχνικά εφικτό, δηλαδή να μην ορίζεται ο ίδιος Επιθεωρητής, Ελεγκτής και Επαληθευτής περισσότερο από τρεις (3) συνεχόμενες/διαδοχικές φορές στον ίδιο πελάτη.
- 4.3.11 Σε περίπτωση που ο πελάτης προσπαθήσει καθ' οιοδήποτε τρόπο να επηρεάσει την κρίση του Επιθεωρητή, Ελεγκτή ή Επαληθευτή ή του αρμοδίου για χορήγηση πιστοποίησης προσώπου, π.χ απειλές ή δωροδοκία, το στέλεχος του ΦΠΕ ειδοποιεί άμεσα τον Διευθύνοντα Σύμβουλο ή τον Πρόεδρο ΔΣ, ο οποίος λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα και ενημερώνει σχετικά τις αρμόδιες Αρχές (όπου εφαρμόζει) και τα ενδιαφερόμενα μέρη που κρίνεται σκόπιμο.

- 4.3.12 Η αναγνώριση, η αξιολόγηση και η σχετική βαθμολόγηση και ιεράρχηση των κινδύνων/απειλών που περιγράφηκε στην παρούσα Διαδικασία, διενεργείται αρχικά και ανασκοπείται (ενδεχομένως και αναθεωρείται) σε ετήσια βάση, ενώ είναι δυνατόν να εκτελείται και ανά διακριτό έργο αξιολόγησης συμμόρφωσης που αναλαμβάνει ο ΦΠΕ, πριν την ανάληψη σχετικών συμβατικών υποχρεώσεων με τον ενδεχόμενο πελάτη και συγκεκριμένα κατά το στάδιο της ανασκόπησης της Αίτησης Πιστοποίησης, Ελέγχου ή Επαλήθευσης από το αρμόδιο πρόσωπο. Η αξιολόγηση διακινδύνευσης περιλαμβάνει οπωσδήποτε τα θέματα που σχετίζονται με την ανεξαρτησία των επιθεωρητών, ελεγκτών και επαληθευτών και του προσώπου που είναι αρμόδιο για τη χορήγηση της πιστοποίησης, όπως αυτά έχουν εξουσιοδοτηθεί.
- 4.3.13 Ο ΦΠΕ, εκτός της διακινδύνευσης των θεμάτων αμεροληψίας, μελετά και ιεραρχεί και τις διακινδυνεύσεις που σχετίζονται ευρύτερα με την παροχή επαρκών, συνεπών, συμμορφούμενων και αξιόπιστων υπηρεσιών πιστοποίησης, ελέγχου και επαλήθευσης. Οι απειλές περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, αυτές που σχετίζονται με :
- τους αντικειμενικούς σκοπούς της επιθεώρησης,
  - τη δειγματοληψία στη διεργασία επιθεώρησης,
  - πραγματική και αντιληπτή αμεροληψία,
  - νομικά, κανονιστικά και θέματα αστικής ευθύνης,
  - ο οργανισμός του επιθεωρούμενου και το λειτουργικό του περιβάλλον, το μέγεθος, η πολυπλοκότητα διεργασιών κλπ
  - ο αντίκτυπος της αξιολόγησης συμμόρφωσης και των σχετικών αποτελεσμάτων στην οικονομική του δραστηριότητα και στη θέση του στην αγορά,
  - υγεία και ασφάλεια στην αξιολογούμενη εγκατάσταση,
  - η αντίληψη των ενδιαφερομένων μερών,
  - παραπλανητικές δηλώσεις από τον πιστοποιημένο πελάτη,
  - χρήση σημάτων και λογότυπων,
  - οικονομικά και συμβατικά θέματα με τους πελάτες,
  - εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού κ.α.

#### 4.4 Επιχειρησιακό Πλαίσιο και Ενδιαφερόμενα μέρη.

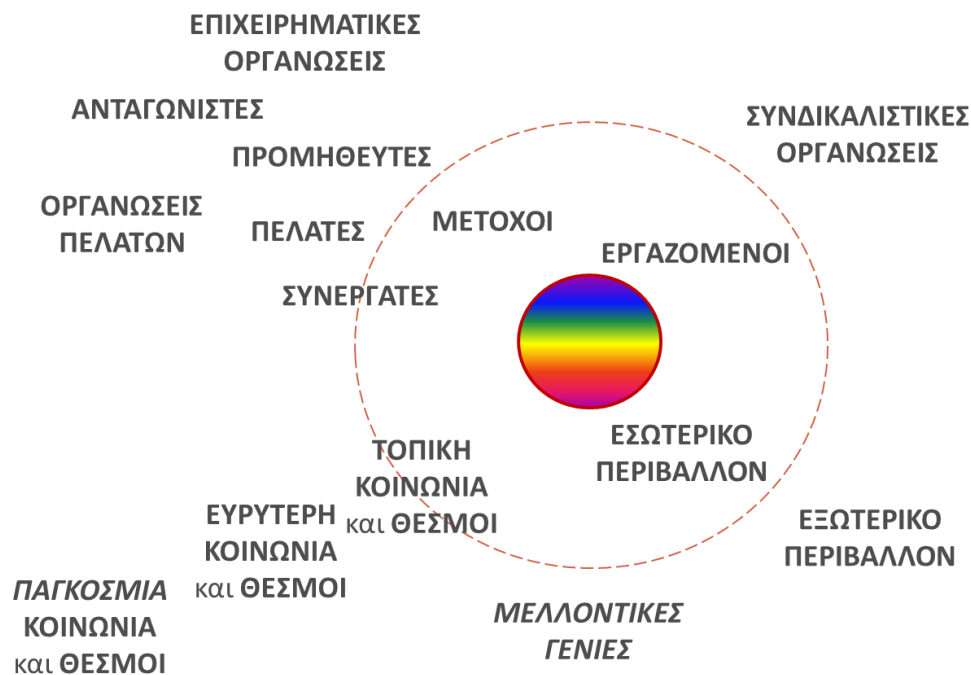
- 4.4.1 Ο ΦΠΕ παρέχει τις υπηρεσίες του στα πλαίσια της ελεύθερης αγοράς, όπως ρυθμίζεται από τις αρμόδιες Αρχές και αυτοδιαμορφώνεται με την εμπλοκή των ενδιαφερομένων μερών.
- 4.4.2 Ο ΦΠΕ προσδιορίζει τις εξωτερικές και εσωτερικές παραμέτρους που αφορούν τον σκοπό και τη στρατηγική του και οι οποίες επηρεάζουν την ικανότητά του να επιτυγχάνει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα. Ο ΦΠΕ παρακολουθεί και ανασκοπεί τις πληροφορίες που αφορούν τις εν λόγω εξωτερικές και εσωτερικές παραμέτρους που μπορεί να περιλαμβάνουν θετικούς και αρνητικούς παράγοντες ή συνθήκες μέσω της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση και της ανατροφοδότησης με δεδομένα από τους επιθεωρούμενους οργανισμούς και τα λοιπά ενδιαφερόμενα, με τη λειτουργία της αξιολόγησης συμμόρφωσης, μέρη.
- 4.4.3 Η κατανόηση του εξωτερικού περιβάλλοντος- επιχειρησιακού πλαισίου πραγματοποιείται με την εξέταση παραμέτρων που προκύπτουν από το θεσμικό και τεχνολογικό περιβάλλον, τον ανταγωνισμό, την αγορά, το πολιτιστικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον, σε διεθνές, εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο.

- 4.4.4 Η κατανόηση του εσωτερικού περιβάλλοντος πραγματοποιείται με την εξέταση παραμέτρων που σχετίζονται με τις αξίες, την κουλτούρα, τις γνώσεις και τις επιδόσεις του ΦΠΕ.
- 4.4.5 Ο ΦΠΕ έχει αναγνωρίσει τα σημαντικά ενδιαφερόμενα μέρη, που γενικά και μη περιοριστικά, περιλαμβάνουν:
- τους επιθεωρούμενους οργανισμούς (πελάτες), των οποίων τα συστήματα διαχείρισης και προϊόντων πιστοποιούνται από τον ΦΠΕ.
  - τους πελάτες των επιθεωρούμενων οργανισμών, ήτοι τους τελικούς αποδέκτες των παρεχόμενων υπηρεσιών και χρήστες/καταναλωτές των παραγόμενων προϊόντων.
  - τις αρμόδιες Αρχές εποπτείας και ελέγχου των δραστηριοτήτων του ΦΠΕ και τους ιδιοκτήτες των σχετικών σχημάτων πιστοποίησης (ΕΣΥΔ κλπ)
  - έτερες αρμόδιες Αρχές αδειοδότησης και εποπτείας και ελέγχου των δραστηριοτήτων των επιθεωρούμενων οργανισμών (πχ ΥΠΑΝ, ΥΠΑΑΤ, ΥΠΕΚΑ, ΕΦΕΤ, ΕΟΦ, ΓΧΚ, ΣΕΠΕ, Τοπική Αυτοδιοίκηση κλπ)
  - εθνικούς, ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς που άπτονται των λειτουργιών της διαπίστευσης και της πιστοποίησης και εκδίδουν κατευθυντήριες οδηγίες και σχετικά πρότυπα (πχ Φορείς Τυποποίησης (ΕΛΟΤ, ISO, CEN), European Accreditation, International Accreditation Forum κλπ)
  - συλλογικά όργανα που εκπροσωπούν οικονομικές δραστηριότητες και σχετικούς τομείς της αγοράς, καθώς και διαφορετικά συμφέροντα που άμεσα ή έμμεσα σχετίζονται με ή επηρεάζονται από τις δραστηριότητες αξιολόγησης συμμόρφωσης του ΦΠΕ (πχ Ινστιτούτα Καταναλωτών, Ξενοδοχειακά Επιμελητήρια, HELLASCERT, Συνδικαλιστικοί Φορείς, Κλαδικοί Φορείς, ΜΚΟ κλπ)
  - το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες του ΦΠΕ και τα μέλη της Επιτροπής Αμεροληψίας
  - οι προμηθευτές και οι υπεργολάβοι του ΦΠΕ (εξωτερικοί πάροχοι)
  - οι μέτοχοι και η ανώτατη Διοίκηση του ΦΠΕ.
- 4.4.6 Τα παραπάνω ενδιαφερόμενα μέρη αναγνωρίζονται διότι αλληλεπιδρούν με τον ΦΠΕ και επηρεάζονται από τις δραστηριότητές του, ενώ ταυτόχρονα επηρεάζουν τη δυνατότητά του να παρέχει με συνέπεια και αμεροληψία υπηρεσίες πιστοποίησης, ελέγχου και επαλήθευσης σύμφωνα με τις τυποποιητικές, εφαρμοστέες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.
- 4.4.7 Ο ΦΠΕ έχει εντοπίσει τις βασικές προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών, που γενικά και μη περιοριστικά, συνοψίζονται ως εξής:
- σύννομη λειτουργία, συμμόρφωση με την εφαρμόσιμη νομοθεσία οιασδήποτε προέλευσης και με τα κριτήρια διαπίστευσης
  - αμεροληψία, διαφάνεια
  - δημοσιότητα, πληροφόρηση, επικοινωνία
  - κερδοφορία, αυτοτέλεια, ανεξαρτησία – απουσία συγκρουόμενων συμφερόντων, επιρροών και φαινομένων επηρεασμού της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και κρίσης
  - τεχνική επάρκεια – αξιοπιστία επιθεωρήσεων - αντικειμενικότητα
  - επαγγελματική ηθική και ηθικό επιχειρείν
  - αποτελεσματική εταιρική διακυβέρνηση και διαφάνεια
  - συμμόρφωση με το τυποποιητικό και κανονιστικό πλαίσιο της διαπίστευσης



- τεκμηριωμένη ανταπόκριση σε παράπονα, καταγγελίες, ενστάσεις και προσφυγές
- ισότιμη μεταχείριση πελατών άνευ διακρίσεων
- ασφαλές εργασιακό περιβάλλον που προάγει την ΥΑΕ και προστατεύει τους εργαζόμενους από διακρίσεις και παρενοχλήσεις κάθε μορφής
- σεβασμό στο περιβάλλον και την αειφορία
- εμπιστευτικότητα και προστασία επιχειρηματικών και προσωπικών δεδομένων, καθώς και δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας

4.4.8 Ο ΦΠΕ παρακολουθεί και ανασκοπεί τις πληροφορίες που σχετίζονται με τα εν λόγω ενδιαφερόμενα μέρη και τις σχετικές προσδοκίες και ανάγκες τους μέσω της λειτουργίας της Επιτροπής Αμεροληψίας όπου εκπροσωπούνται σημαντικά ενδιαφερόμενα μέρη και μέσω της διερεύνησης ικανοποίησης πελατών και ενδιαφερομένων μερών και της τεκμηριωμένης διαχείρισης παραπόνων και προσφυγών.



## 4.5 Διασφάλιση και Προστασία της Αμεροληψίας

### 4.5.1 Γενικά

4.5.1.1 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.

4.5.1.2 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.

- 4.5.1.3 Τα Νομικά αυτά Πρόσωπα (οργανισμοί) εκπροσωπούν όσο το δυνατόν περισσότερα συμφέροντα της αγοράς, ήτοι τα ενδιαφερόμενα μέρη που αναγνωρίστηκαν και περιγράφηκαν στο Εγχειρίδιο Ποιότητας, και ειδικότερα σε συνάφεια με τις ακριβείς δραστηριότητες και κατηγορίες πιστοποίησης που απαρτίζουν το ΕΠΕΔ του ΦΠΕ.
- 4.5.1.4 Η Επιτροπή Αμεροληψίας συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά ετησίως και τηρούνται πλήρη Πρακτικά της εκάστοτε Συνεδρίασης.
- 4.5.1.5 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.

## 4.5.2 Επιτροπή Αμεροληψίας, Συγκρότηση

- 4.5.2.1 Στην Επιτροπή Αμεροληψίας συμμετέχουν ο Τεχνικός Διευθυντής του ΦΠΕ, ο Εμπορικός Διευθυντής, ο Πρόεδρος ΔΣ και ο Διευθύνων Σύμβουλος. Συμμετέχουν επίσης τουλάχιστον έξι (6) επιπρόσθετα μέλη εκπροσωπώντας τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, με αποδεδειγμένη γνώση σε ένα τουλάχιστον πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης του ΕΠΕΔ του ΦΠΕ.
- 4.5.2.2 Ο ΦΠΕ αιτείται προς τα ενδιαφερόμενα μέρη που έχει αναγνωρίσει στο ΕΠ και που έχει επιλέξει, τον ορισμό μελών τους και αντικαταστατών τους για τη στελέχωση της Επιτροπής Αμεροληψίας. Η θητεία των μελών της Επιτροπής είναι τριετής και μπορεί να ανανεώνεται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου ή της Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων του ΦΠΕ ή/και με εκ νέου τεκμηριωμένο ορισμό των μελών της από τους αντίστοιχους φορείς/οργανισμούς (ενδιαφερόμενα μέρη) που εκπροσωπούν. Η Επιτροπή Αμεροληψίας συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά το έτος με μέριμνα της ανώτατης Διοίκησης ή εκτάκτως οποτεδήποτε το ζητήσει ο Πρόεδρος Δ.Σ. ή τέσσερα (4) τουλάχιστον μέλη της.
- 4.5.2.3 Είναι δυνατή η παύση της θητείας μέλους ή μελών της Επιτροπής Αμεροληψίας με αιτιολογημένη απόφαση του Δ.Σ. ή της ίδιας της Επιτροπής για εύλογες αιτίες, όπως συχνές απουσίες από συνεδριάσεις, μεροληπτική τοποθέτηση σε θέματα που χειρίζεται, κοινοποίηση εμπιστευτικών συζητήσεων που σχετίζονται με την διαδικασία της πιστοποίησης, των ελέγχων και των επαληθεύσεων κ.λπ.
- 4.5.2.4 Η αναπλήρωση μέλους της Επιτροπής που για οποιοδήποτε λόγο παραιτηθεί ή παύσει η θητεία του, γίνεται με νέα αίτηση προς το εκπροσωπούμενο ή άλλο ενδιαφερόμενο μέρος, εκτός αν έχει ορισθεί αντικαταστάτης του και η απόφαση του ενδιαφερόμενου μέρους βρίσκεται σε ισχύ.
- 4.5.2.5 Τα μέλη της Επιτροπής Αμεροληψίας με δικαίωμα ψήφου, δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν σε επιθεωρήσεις Συστημάτων Διαχείρισης και Προϊόντων και σε Επαληθεύσεις και είναι υποχρεωμένα να δηλώνουν άμεσα οιαδήποτε σχέση έχουν με πελάτη του ΦΠΕ κατά την υλοποίηση των ευρύτερων δραστηριοτήτων τους και η οποία δύναται να επηρεάσει τη κρίση τους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους ως μέλη της Επιτροπής. Επισημαίνεται ότι ο Πρόεδρος Δ.Σ., ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο Εμπορικός Διευθυντής και ο Τεχνικός Διευθυντής του ΦΠΕ που συμμετέχουν στις συνεδριάσεις της Επιτροπής ΔΕΝ διαθέτουν δικαίωμα ψήφου.

### 4.5.3 Προσόντα, αρμοδιότητες και καθήκοντα Επιτροπής Αμεροληψίας

4.5.3.1 Τα μέλη της Επιτροπής Αμεροληψίας, που προέρχονται από τα ενδιαφερόμενα μέρη που εκπροσωπούν, θα πρέπει να διαθέτουν αθροιστικά επάρκεια για τα συστήματα διαχείρισης και προϊόντα που πιστοποιεί ο Φορέας, για τις εκθέσεις εκπομπών ΑτΘ που επαληθεύει και γενικότερα για τα σχήματα και κατηγορίες αξιολόγησης συμμόρφωσης του ΕΠΕΔ και να είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (πτυχιούχοι ΑΕΙ ή ΑΤΕΙ). Πρέπει να διαθέτουν επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών και να έχουν καταρτισθεί στα Κριτήρια και τους Κανονισμούς Διαπίστευσης και στο ΣΔΠ του ΦΠΕ και ειδικότερα στις απαιτήσεις της διαπίστευσης που αφορούν την αμεροληψία.

4.5.3.2 Η Επιτροπή Αμεροληψίας του ΦΠΕ έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- υποστηρίζει την ανάπτυξη πολιτικών σχετικά με την αμεροληψία των δραστηριοτήτων πιστοποίησης, ελέγχου και επαλήθευσης
- ανιχνεύει και αντιμετωπίζει κάθε τάση του ΦΠΕ να επιτρέψει εμπορικές ή άλλες σκοπιμότητες να επηρεάσουν δυσμενώς την αντικειμενική παροχή των υπηρεσιών αξιολόγησης συμμόρφωσης
- παρέχει συμβουλές σε ζητήματα που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη στην πιστοποίηση, συμπεριλαμβανομένων θεμάτων που άπτονται της διαφάνειας και της δημόσιας εικόνας του ΦΠΕ
- ανασκοπεί τουλάχιστον ετησίως, κατά την τακτική της συνεδρίαση, τα θέματα που άπτονται της αμεροληψίας των δραστηριοτήτων αξιολόγησης συμμόρφωσης και των διεργασιών λήψης αποφάσεων του ΦΠΕ, συμπεριλαμβανομένης της συνεχιζόμενης καταλληλότητας της σχετικής εκτίμησης διακινδύνευσης.
- προτείνει στην ανώτατη Διοίκηση του ΦΠΕ βελτιώσεις και τροποποιήσεις για το ΣΔΠ και εποπτεύει την σωστή και αποτελεσματική εφαρμογή του.
- εποπτεύει την επάρκεια και καταλληλότητα των φυσικών προσώπων που εφαρμόζουν τους κανονισμούς και τις διαδικασίες πιστοποίησης του ΦΠΕ.
- γνωμοδοτεί επί του τρόπου προβολής και δημοσιότητας του λογοτύπου του ΦΠΕ και εποπτεύει την ορθή εφαρμογή του.
- ελέγχει και ανασκοπεί τις προσφυγές, τις ενστάσεις, τις καταγγελίες και τα παράπονα πελατών και λοιπών ενδιαφερομένων μερών, κατά των αποτελεσμάτων επιθεωρήσεων και των αποφάσεων του ΦΠΕ, ενώ ενημερώνεται και γνωμοδοτεί για τις ενέργειες και αποφάσεις του ΦΠΕ προς επίλυση των ανωτέρω παραπόνων, ενστάσεων και προσφυγών.
- ελέγχει αποφάσεις του ΦΠΕ για την έκδοση ή αναστολή ή ανάκληση Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης έχοντας πρόσβαση σε όλα τα αρχεία των πελατών, ενώ ενημερώνεται και γνωμοδοτεί για την πολιτική του ΦΠΕ περί διατήρησης και πληρότητας των αρχείων.
- ελέγχει την αμεροληψία της διεργασίας επιθεώρησης από την αίτηση του πελάτη μέχρι και τη λήψη απόφασης χορήγησης. Συγκεκριμένα και κατά την ετήσια τακτική συνεδρία, ελέγχεται δειγματοληπτικά η πληρότητα φακέλων πιστοποίησης, ελέγχου και επαλήθευσης, σε τυχαίο δείγμα που επιλέγουν τα

μέλη της Επιτροπής. Το τυχαίο δείγμα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τρεις (3) φακέλους ανά πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης του ΕΠΕΔ. Στην περίπτωση απουσίας μέλους της Επιτροπής που έχει οριστεί για κάποιο συγκεκριμένο πρότυπο, από την τακτική συνεδρίαση, ο έλεγχος του δείγματος των φακέλων μπορεί να γίνει και απομακρυσμένα με την αποστολή του δείγματος των φακέλων στο εν λόγω μέλος ηλεκτρονικά.

- παρέχει συμβουλές και προτάσεις για ζητήματα που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη στην αξιολόγηση συμμόρφωσης.
- ενημερώνεται για τα οικονομικά στοιχεία και την επίδοση του ΦΠΕ, για τα αποτελέσματα ελέγχων ορκωτών λογιστών, για την τιμολογιακή πολιτική, για τον κύκλο εργασιών και τον ισολογισμό του ΦΠΕ και για τις πηγές εσόδων του και εξάγει τεκμηριωμένα συμπεράσματα για την οικονομική ευρωστία και αυτοτέλεια του ΦΠΕ και τυχόν οικονομικές και εμπορικές πιέσεις που μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά την αμεροληψία του ΦΠΕ.
- Ενημερώνεται από τα πρακτικά της Ανασκόπησης της Διοίκησης του ΦΠΕ για τα εισερχόμενα και τα εξερχόμενα αυτής.

#### 4.5.4 Λειτουργία Επιτροπής Αμεροληψίας

- 4.5.4.1 Για τη λήψη αποφάσεων στην Επιτροπή Αμεροληψίας, θα πρέπει ο αριθμός των παρισταμένων εκπροσώπων των εξωτερικά ενδιαφερομένων μερών να είναι μεγαλύτερος από τον αριθμό των παρισταμένων εκπροσώπων του Φορέα. Εάν για κάποια απόφαση χρειάζεται ψηφοφορία, αυτή γίνεται δια ανατάσεως της χειρός, και εφόσον υφίσταται ισοψηφία, υπερισχύει η γνώμη του προεδρεύοντος της Επιτροπής Αμεροληψίας, ήτοι του αρχαιότερου μέλους της.
- 4.5.4.2 Χρέη εισηγητού και γραμματέα στην Επιτροπή Αμεροληψίας εκτελεί ο Τεχνικός Διευθυντής του ΦΠΕ και σε περίπτωση που αυτός κωλύεται, ο εξουσιοδοτημένος αντικαταστάτης του (πχ ο ΥΔΠ).
- 4.5.4.3 Με ευθύνη της ανώτατης Διοίκησης του ΦΠΕ παρέχονται στην Επιτροπή Αμεροληψίας από τον Τεχνικό Διευθυντή και τον ΥΔΠ του ΦΠΕ, όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για να καθίσταται ικανή να διαμορφώνει την κατάλληλη και αμερόληπτη κρίση της και ελεύθερη πρόσβαση στα αρχεία του ΦΠΕ.
- 4.5.4.4 Εάν για οποιαδήποτε λόγο δεν υιοθετούνται από τον ΦΠΕ οι προτάσεις και οι παρατηρήσεις της Επιτροπής Αμεροληψίας, τότε ο μεν ΦΠΕ υποχρεούται όπως αιτιολογήσει τεκμηριωμένα τον λόγο που δεν το έπραξε, η δε Επιτροπή δύναται να λάβει τα, κατά την κρίση της, κατάλληλα μέτρα και αν καταστεί απαραίτητο να ενημερώσει σχετικά τον Φορέα Διαπίστευσης ή άλλες αρμόδιες Αρχές (πχ ιδιοκτήτη σχήματος πιστοποίησης).
- 4.5.4.5 Η Επιτροπή Αμεροληψίας συνεδριάζει τακτικά μία φορά κάθε ημερολογιακό έτος, συνήθως εντός του πρώτου τετραμήνου αυτού, και μετά την ολοκλήρωση της διενέργειας της ετήσιας Ανασκόπησης από τη Διοίκηση. Η αναγγελία της συνεδρίασης γίνεται τουλάχιστον δέκα ημέρες πριν τη προγραμματισμένη σύγκληση της με επιστολή φυσική ή ηλεκτρονική του Γενικού Διευθυντή του ΦΠΕ στην οποία να αναφέρονται και τα θέματα της επικείμενης συνεδρίασης.

## 4.6 Εντοπισμός κινδύνων και εκτίμηση της διακινδύνευσης

4.6.1 Ο ΦΠΕ αναγνωρίζει τις περιοχές λειτουργίας και τμήματα οργανωτικής δομής, όπου υφίστανται κίνδυνοι ποιότητας, αμεροληψίας και γενικότερης συμμορφούμενης λειτουργίας, εντοπίζει διακριτούς κινδύνους και σχετικές απειλές και εκτιμά την αντίστοιχη σχετιζόμενη διακινδύνευση που αντιμετωπίζει κατά την παροχή των υπηρεσιών αξιολόγησης συμμόρφωσης, και ιδιαίτερα σε ότι αφορά την έκδοση μη αξιόπιστων πιστοποιητικών, τη βιωσιμότητα του ως ΦΠΕ και τον βαθμό υπαιτιότητάς του στην υποβάθμιση της γενικότερης έννοιας της ποιότητας και της συμμορφούμενης λειτουργίας, με βάση τα κριτήρια διαπίστευσης. Οι λειτουργικές δραστηριότητες περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

- Ανώτατη Διοίκηση, εταιρική διακυβέρνηση
- Οικονομική σταθερότητα, αυτοτέλεια και ευρωστία και χρηματοοικονομική διαχείριση (συναλλαγματικοί, πιστωτικοί κίνδυνοι και κίνδυνοι ρευστότητας)
- Επάρκεια και διαθεσιμότητα πόρων για την απρόσκοπτη παροχή των υπηρεσιών αξιολόγησης συμμόρφωσης
- Αμεροληψία, εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, ανεξαρτησία
- Ταχεία και συμμορφούμενη εκτέλεση έργων αξιολόγησης συμμόρφωσης, εντός συμβατικών υποχρεώσεων και χρονοδιαγραμμάτων
- Ποιοτικός έλεγχος προμηθειών
- Διαχείριση παραπόνων, ενστάσεων και αμφισβητήσεων και ικανοποίηση πελατών
- Συμμόρφωση με εφαρμόσιμες νομοθετικές, τυποποιητικές και λοιπές κανονιστικές διατάξεις και τα κριτήρια διαπίστευσης
- Συμμόρφωση με συμβατικές υποχρεώσεις οιασδήποτε προέλευσης
- Ασφάλεια διαχείρισης πληροφοριών, εμπιστευτικότητα και προστασία προσωπικών, επιχειρηματικών και λοιπών δεδομένων
- Ιχνηλασιμότητα εργασιών, αρχειοθέτηση τεκμηρίων και δεδομένων
- Συμβάντα - Περιστατικά ΥΑΕ, παραβίασης δεοντολογίας, ασφαλείας και έκτακτα γεγονότα - Αποκλίσεις από τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις
- Τεχνική επάρκεια, ικανότητα και καταλληλότητα προσωπικού / προσόντα – Τεχνική εμπειρογνωμοσύνη – εγρήγορση και ευαισθητοποίηση – αστοχία επιλογής – ιστορικό συμπεριφοράς - ακεραιότητα
- Εκλογή κατάλληλων προμηθευτών, υπεργολάβων και εξωτερικών συνεργατών
- Επάρκεια και καταλληλότητα εξοπλισμού, οργάνων μέτρησης, τεχνικών μέσων, εφαρμογών λογισμικού και πληροφορικής κλπ

4.6.2 Απειλές, πηγές επιμέρους κινδύνων, για την αμεροληψία θεωρούνται κατ' ελάχιστον οι εξής:

- Απειλές ιδιοτέλειας: απειλές που προκύπτουν από ένα πρόσωπο ή φορέα που ενεργεί για δικό του όφελος και συμφέρον. Μια εύλογη ανησυχία που συνδέεται με την αξιολόγηση συμμόρφωσης και λογίζεται ως απειλή για την αμεροληψία, είναι η οικονομική ιδιοτέλεια.
- Απειλές αυτοελέγχου: απειλές που προκύπτουν από ένα πρόσωπο ή φορέα που ανασκοπεί το έργο αξιολόγησης συμμόρφωσης στην εκτέλεση του οποίου συμμετείχε ή που αξιολογεί τη συμμόρφωση κάποιου οργανισμού

στον οποίον παρείχε συμβουλευτική υποστήριξη ο ίδιος ή ο ΦΠΕ (βλέπε και ερμηνεία της έννοιας συμβουλευτική από ΦΠΕ στην ΚΟ ΕΑ-2/20 G: 2020 Consultancy, and the Independence of Conformity Assessment Bodies).

- Απειλές οικειότητας (ή εμπιστοσύνης): απειλές που προκύπτουν από ένα πρόσωπο ή φορέα που εκτελεί την αξιολόγηση συμμόρφωσης και όντας πολύ εξοικειωμένος με τον επιθεωρούμενο οργανισμό, δεν αναζητά και δεν συλλέγει επαρκή αντικειμενικά αποδεικτικά στοιχεία για να καταλήξει στα απαιτούμενα αξιόπιστα συμπεράσματα.
- Απειλές εκφοβισμού: απειλές και πιέσεις προς το πρόσωπο που συμμετέχει στη διεργασία αξιολόγησης συμμόρφωσης από τον επιθεωρούμενο οργανισμό ότι θα αντικατασταθεί ή θα υποστεί κυρώσεις ή θα αναφερθεί σε ιεραρχικά ανώτερους του για να υποστεί συνέπειες ή/και πιέσεις εσωτερικά από στελέχη του ΦΠΕ για να καταλήξει σε προκαθορισμένη εισήγηση περί συμμόρφωσης.

4.6.3 Από την ανάλυση των απειλών και σχετικών κινδύνων ανά λειτουργική και οργανωτική περιοχή, εντοπίζονται ενδεικτικά και μη περιοριστικά, οι παρακάτω πηγές κινδύνων αμεροληψίας και ευρύτερης λειτουργίας:

➤ **ΑΝΩΤΑΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ**

- Μετοχική Σύνθεση ΦΠΕ
- Κύκλος εργασιών, έσοδα, κερδοφορία, οικονομική ευρωστία
- Έλλειψη ασφαλιστικής κάλυψης ή επαρκούς ελέγχου των ιδίων κεφαλαίων και λογιστικού ελέγχου
- Επηρεασμός της αντικειμενικότητας και αμεροληψίας των επιθεωρήσεων με ευθύνη του λοιπού προσωπικού πλην Επιθεωρητών, Ελεγκτών και Επαληθευτών. (Τεχνικός Διευθυντής, Αναπληρωτές ΤΔ, Συντονιστές Αξιολογήσεων, ΥΔΠ, Υπεύθυνοι Ανασκόπησης Αιτήσεων, Υπεύθυνοι Χορήγησης κλπ)
- Επηρεασμός της αντικειμενικότητας και αμεροληψίας των επιθεωρήσεων με ευθύνη της Διοίκησης
- Απειλή εταιρείας προς πιστοποίηση ή έλεγχο ή επαλήθευση ότι δεν θα καταβάλει τα τέλη αξιολόγησης συμμόρφωσης, εάν δεν εκδοθεί το πιστοποιητικό.
- Οικονομικές τακτικές και έκτακτες απολαβές προσωπικού
- Εμπλοκή του φορέα σε επιστημονικές ή ερευνητικές συνεργασίες με πελάτες.
- Λοιπές επαγγελματικές δραστηριότητες τεχνικού και διοικητικού προσωπικού
- Απόδοση κωδικών επιθεωρητών σε πρότυπα και τεχνικές περιοχές που δεν τεκμαίρουν επάρκεια
- Λάθος απόδοση κωδικών ΕΑ και NACE σε έργα πιστοποίησης ΣΔ
- Μη καταρτισμένο προσωπικό – Έλλειμμα εγρήγορσης, ευαισθητοποίησης
- Διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών
- Ελλιπής εκπροσώπηση ενδιαφερομένων μερών στην Επιτροπή Αμεροληψίας
- Ελλιπής κατάρτιση μελών Επιτροπής Αμεροληψίας στα αφορόντα τη λειτουργία του ΦΠΕ

➤ **ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ- ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ, ΕΛΕΓΚΤΕΣ, ΕΠΑΛΗΘΕΥΤΕΣ**

- Οικονομική, εμπορική, συμβουλευτική σχέση αξιολογητή με επιθεωρούμενο
- Συγγενική σχέση αξιολογητή με επιθεωρούμενο και συμβούλους του επιθεωρούμενου ή με συνδεδεμένες με τον επιθεωρούμενο επιχειρήσεις
- Επαγγελματική σχέση αξιολογητή με επιθεωρούμενο και συμβούλους του επιθεωρούμενου ή με συνδεδεμένες με τον επιθεωρούμενο επιχειρήσεις
- Επιστημονικές ή ερευνητικές συνεργασίες αξιολογητή με επιθεωρούμενο και συμβούλους του επιθεωρούμενου ή με συνδεδεμένες με τον επιθεωρούμενο επιχειρήσεις
- Μη καταρτισμένο προσωπικό
- Έλλειψη εμπειρίας προσωπικού
- Ο ίδιος αξιολογητής ορίζεται στον ίδιο επιθεωρούμενο - οικειότητα
- Ο αξιολογητής παρέχει υπηρεσίες και σε άλλο ΦΠΕ
- Συχνότητα χρησιμοποίησης αξιολογητή
- Περιβάλλον εργασίας κατά τη διενέργεια της αξιολόγησης συμμόρφωσης
- Συναισθηματική φόρτιση αξιολογητή
- Διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών
- Πλημμελής έλεγχος της ορθής χρήση δηλώσεων, σημάτων και λογοτύπων

➤ **ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**

- Ο πελάτης έχει σχέσεις με πρόσωπο του γραφείου
- Ο σύμβουλος του πελάτη να έχει σχέση με πρόσωπο του γραφείου
- Ανθρώπινο λάθος από πρόσωπο του γραφείου
- Μη καταρτισμένο προσωπικό γραφείου
- Περιβάλλον εργασίας
- Διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών

➤ **ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ**

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Ορισμένες συγκεκριμένες υπηρεσίες που προσφέρονται ή παρέχονται στον τομέα της επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας στους πιστοποιημένους ή υπό πιστοποίηση πελάτες, εκλαμβάνεται ως συμβουλευτική σύμφωνα με την IAF MD22. Ο Επιθεωρητής που αναλαμβάνει την επιθεώρηση Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, και τουλάχιστον για τη χρονική περίοδο των τελευταίων δύο (2) ετών, δεν πρέπει να:

- έχει επιτελέσει τον ρόλο του συντονιστή στην επαγγελματική υγεία και ασφάλεια,
- έχει συντάξει αναφορές ασφάλειας και περιστατικών ασφάλειας,
- έχει εκπονήσει αξιολογήσεις κινδύνων,
- έχει εκτελέσει επιθεωρήσεις υγείας και ασφάλειας και εσωτερικές επιθεωρήσεις,
- έχει επικοινωνήσει με τις κανονιστικές αρχές εκ μέρους του πελάτη,

- έχει βοηθήσει στην ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης επαγγελματικής υγείας και ασφάλειας του οργανισμού και
  - έχει διερευνήσει ατυχήματα και συμβάντα.
- **ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΚΙΝΔΥΝΕΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ**
- Παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών
  - Παροχή μελετητικών υπηρεσιών
  - Οικονομική πολιτική και πολιτική τιμών και τιμολόγησης
  - Διαχείριση πληροφορίας - Κενά ασφαλείας και βαθμός τρωτότητας συστημάτων πληροφορικής και εφαρμογών λογισμικού – Παρωχημένες εκδόσεις εφαρμογών λογισμικού
  - Μη επαρκής διαχείριση, συντήρηση, έλεγχος και διακρίβωση εξοπλισμού ελέγχων και μετρήσεων (όπου εφαρμόζει)
  - Διαχείριση προσωπικών δεδομένων
  - Διαφθορά- δωροδοκία κλπ.

## 4.7 Μεθοδολογία εκτίμησης και χειρισμός των διακινδυνεύσεων

- 4.7.1 Ο ΦΠΕ για την υλοποίηση της πολιτικής του, χρησιμοποιεί ως εργαλεία για την ανάλυση, εκτίμηση και διαχείριση των διακινδυνεύσεων, μεθοδολογία που εδράζει στις θεμελιώδεις προβλέψεις του ISO 31000:2018.
- 4.7.2 Τα κριτήρια αξιολόγησης των εντοπιζόμενων κινδύνων στις περιοχές λειτουργίας και οργανωτικής δομής που παρατέθηκε στην προηγούμενη Παρ. 4.6 και των ενδεχόμενων επιπτώσεων τους, είναι:

- ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΝΑ ΣΥΜΒΕΙ ή να ΕΚΔΗΛΩΘΕΙ Ο ΚΙΝΔΥΝΟΣ /ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ (Possibility/Probability)

Συχνότητα εμφάνισης της διακινδύνευσης.

- 1: Πολύ χαμηλή συχνότητα (το πολύ 1 φορά/ 3 έτη).
- 2: Χαμηλή συχνότητα (1 φορά/ έτος).
- 3: Μέτρια συχνότητα (1 φορά/ εξάμηνο).
- 4: Υψηλή συχνότητα (1 φορά/ τρίμηνο).
- 5: Πολύ υψηλή συχνότητα (1 φορά/ μήνα)

- ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (Severity of Consequences - Impact)

Σημαντικότητα εμφάνισης της διακινδύνευσης.

- 1: Καθόλου σημαντικό.
- 2: Χαμηλής σημαντικότητας.
- 3: Μέτριας σημαντικότητας.
- 4: Υψηλής σημαντικότητας.
- 5: Πολύ υψηλής σημαντικότητας (καταστροφικό για το Φορέα).



- 4.7.3 Η βαθμολογία σε κάθε κίνδυνο που αξιολογείται αποδίδεται με βάση μία κλίμακα από 1 έως 5 όπως περιγράφεται ανωτέρω. Η συνολική βαθμολογία για κάθε διακινδύνευση (Risk) και με σκοπό την ιεράρχιση των διακινδυνεύσεων, εξάγεται ως το γινόμενο (RPN: Risk Prioritization Number) των επιμέρους βαθμολογιών που τίθενται από τον Τεχνικό Διευθυντή ή τον ΥΔΠ που εκπονεί είτε την γενική μελέτη εκτίμησης διακινδύνευσης θεμάτων αμεροληψίας, είτε και τυχόν ειδική κατά την ανασκόπηση συγκεκριμένης Αίτησης Πιστοποίησης/ Αξιολόγησης Συμμόρφωσης. Στο έντυπο διακινδύνευσης παρατίθεται στην τελευταία στήλη η βαθμολογία διακινδύνευσης που προκύπτει ανά επιμέρους πηγή κινδύνου και ταυτόχρονα γίνεται η ιεράρχιση διακινδυνεύσεων με προτεραιότητα για αντιμετώπιση. Οι επιμέρους δυνητικές πηγές κινδύνου που αναγνωρίζονται, μπορεί συνολικά να δώσουν μια μέγιστη βαθμολογία αξιολόγησης/ιεράρχησης διακινδύνευσης 25 (5X5) η κάθε μία. Στη μελέτη παρατίθενται τα μέτρα που λαμβάνονται για μείωση της αναγνωρισμένης διακινδύνευσης σε αποδεκτά επίπεδα, όπου ως αποδεκτά επίπεδα ορίζονται τα επίπεδα βαθμολογίας κάτω από το όριο ανοχής δέκα (10) όπως παρατίθεται στον παρακάτω πίνακα (risk matrix).

Συχνότητα	5	10	15	20	25
	4	8	12	16	20
	3	6	9	12	15
	2	4	6	8	10
	1	2	3	4	5

Σημαντικότητα επιπτώσεων

- 4.7.4 Αν κάποια διακινδύνευση (risk) είναι μεγαλύτερη του ορίου ανοχής (κόκκινο χρώμα στον παραπάνω πίνακα), τότε ο αντίστοιχος κίνδυνος θεωρείται εκτός ελέγχου και αποφασίζονται ενέργειες ώστε να μειωθεί σε αποδεκτό επίπεδο ελέγχου, ήτοι κάτω από το όριο ανοχής.

## 4.8 Μετριασμός των διακινδυνεύσεων

- 4.8.1 Τα προληπτικά μέτρα που καθιερώνονται για τον μετριασμό των επιμέρους διακινδυνεύσεων και τη διατήρησή τους σε αποδεκτά επίπεδα ελέγχου, αναφέρθηκαν συνοπτικά κατά την παράθεση των πολιτικών του ΦΠΕ στα προηγούμενα, και καταγράφονται με λεπτομέρεια στο έντυπο F02-01 Μετριασμός Διακινδυνεύσεων (Έντυπο Εκτίμησης Διακινδύνευσης). Παραδείγματα μείωσης του κινδύνου με την εξάλειψη ή τον περιορισμό των πηγών κινδύνου:

- Αντικατάσταση εξοπλισμού μετρήσεων και δοκιμών, λοιπών τεχνικών μέσων, εφαρμογών λογισμικού και συστημάτων πληροφορικής με πλέον σύγχρονα, κατάλληλα και αποτελεσματικά, αναβάθμιση εφαρμογών λογισμικού και υποδομών ΦΠΕ
- Αντικατάσταση αναποτελεσματικών προμηθευτών και υπεργολάβων
- Τροποποίηση της τιμολογιακής πολιτικής ή της πιστωτικής πολιτικής
- Αποτελεσματικός περιοδικός εσωτερικός έλεγχος, εσωτερική επιθεώρηση και ενεργειών αξιολόγησης επίδοσης προσωπικού

- Αύξηση συχνότητας διεξαγωγής εσωτερικών επιθεωρήσεων και witness audit Επιθεωρητών
- Αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων, εκτάκτων γεγονότων και περιστατικών ΥΑΕ, ασκήσεις ετοιμότητας κλπ
- Εντατικοποίηση της παρεχόμενης εκπαίδευσης και επιμόρφωσης του προσωπικού (τεχνικού και διοικητικού)
- Αντικατάσταση προσωπικού κλπ

4.8.2 Η σχετική εκτίμηση διακινδύνευσης ανασκοπείται τακτικά και τουλάχιστον σε ετήσια βάση και εκτάκτως σε περίπτωση που κάποιο συγκεκριμένο γεγονός ή περιστατικό παραβίασης των κανόνων αμεροληψίας, ανατρέψει τις μέχρι τούδε εκτιμήσεις και επιφέρει διαφοροποίηση στην αξιολόγηση κάποιας δυνητικής πηγής κινδύνου και στην βαρύτητα της σχετικής ανάλυσης και ιεράρχησης. Παράγοντες που επιβάλλουν αναθεώρηση και εξετάζονται και εισφέρουν στην αναθεώρηση κάθε Εκτίμησης Διακινδύνευσης είναι μεταξύ άλλων οι παρακάτω:

- Τυχόν επιμέρους κίνδυνοι που δεν είχαν αναγνωρισθεί αρχικά
- Αλλαγή της πολιτικής ανοχής διακινδύνευσης (risk tolerance-risk appetite) και των ορίων αποδοχής βαθμού διακινδύνευσης και κλίμακας και τρόπου βαθμολόγησης
- Σημαντικές αλλαγές που επιφέρονται στις εφαρμόσιμες απαιτήσεις κάθε προέλευσης και στα κριτήρια διαπίστευσης – Μεταβολές νομοθεσίας
- Αλλαγές σε κρίσιμο προσωπικό του ΦΠΕ
- Εξελίξεις στο τεχνολογικό περιβάλλον παροχής των υπηρεσιών αξιολόγησης συμμόρφωσης
- Η ανάλυση της φύσης, της συχνότητας επανάληψης και της έκτασης των επιπτώσεων των καταγεγραμμένων μη συμμορφώσεων και σχετικών διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που εντόπισε και ανέλαβε αντίστοιχα ο ΦΠΕ, που ενδεχομένως υποδεικνύουν συστημακή αστοχία και συστηματικές ελλείψεις
- Η ανάλυση των σφαλμάτων / λαθών / αστοχιών που εντοπίζονται και η φύση των αιτιών που τα προκαλεί (root cause analysis) καθώς και η έκταση των επιπτώσεων των μη συμμορφώσεων π.χ λάθη από εσφαλμένη επιλογή ή άγνοια ή ελλιπή εκπαίδευση προσωπικού, από λανθάνοντα παράγοντα που δεν είχε εντοπιστεί, από εξωτερικό παράγοντα κλπ.
- Αποτίμηση εκτάκτων γεγονότων και κρίσεων, περιστατικών ΥΑΕ και ασκήσεων ετοιμότητας – Ατυχήματα και πρόκληση ζημίας σε ιδιοκτησία πελάτη
- Πληροφορίες που προέκυψαν από τους πελάτες ή άλλους εξωτερικούς φορείς
- Τα αποτελέσματα εξωτερικών επιθεωρήσεων από αρμόδιους φορείς (πχ από τον Φορέα Διαπίστευσης) και η διαφορά μεταξύ ευρημάτων εσωτερικών και εξωτερικών επιθεωρήσεων

- Πληροφορίες από προμηθευτές υλικών / εξοπλισμού και κατασκευαστές ελεγχόμενων προϊόντων και εγκαταστάσεων
- Η εκτεταμένη ανάκληση Πιστοποιητικών και οι λόγοι που την προκαλούν
- Περιστατικά παραβίασης κανόνων εχεμύθειας, αμεροληψίας και ανεξαρτησίας
- Επιβολή κυρώσεων από τον Φορέα Διαπίστευσης
- Καταγγελίες και παράπονα πελατών και ενδιαφερομένων μερών Περιστατικά ατυχημάτων σε χρήστες των αξιολογούμενων εγκαταστάσεων και προϊόντων
- Προτάσεις βελτίωσης από το προσωπικό και αναγνώριση σχετικών ευκαιριών κλπ.

4.8.3 Η υπολειπόμενη διακινδύνευση (residual risk) ελέγχεται και εφόσον τα προληπτικά μέτρα που έχουν ληφθεί δεν αποδειχθούν αποτελεσματικά, οι αντίστοιχες πηγές κινδύνων αντιμετωπίζονται πλέον με κατασταλτικά (διορθωτικά) μέτρα (risk treatment). Ενδεικτικά και μη περιοριστικά αναφέρονται, η άμεση ενημέρωση της Επιτροπής Αμεροληψίας ή/και του Φορέα Διαπίστευσης, η άμεση ανάκληση Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης του εν λόγω πελάτη, η οριστική παύση συνεργασίας με το στέλεχος του ΦΠΕ που παραβίασε τις απαιτήσεις αμεροληψίας, η δημοσιοποίηση του ονόματος του στελέχους του ΦΠΕ στην ιστοσελίδα του ΦΠΕ κλπ..

4.8.4 Σε περίπτωση που αξιολογούμενος πελάτης προσπαθήσει καθ' οιοδήποτε τρόπο να επηρεάσει την κρίση του Επιθεωρητή, του Ελεγκτή ή του Επαληθευτή ή του αρμοδίου για απόφαση χορήγηση προσώπου (π.χ απειλές ή δωροδοκία), το στέλεχος του ΦΠΕ ενημερώνει άμεσα τον Πρόεδρο ΔΣ ή/και το Δντα Σύμβουλο, οι οποίοι λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα και ενημερώνουν σχετικά την Επιτροπή Αμεροληψίας.

4.8.5 Επισημαίνεται ότι σε περίπτωση που εκτιμάται η διακινδύνευση σε συγκεκριμένο, υπό ανάληψη, έργο αξιολόγησης συμμόρφωσης και εφόσον και μετά την παράθεση πρόσθετων μέτρων ελέγχου, ο συνολικός Μέσος Όρος της τελικής διακινδύνευσης είναι πάνω από 10, τότε θεωρείται μη αποδεκτό το συνολικό επίπεδο διακινδύνευσης και ο ΦΠΕ μπορεί να αρνηθεί να αναλάβει το συγκεκριμένο έργο πιστοποίησης, ελέγχου ή επαλήθευσης. Σε τέτοια περίπτωση ο ΦΠΕ απορρίπτει τη σχετική Αίτηση Πιστοποίησης/Ελέγχου/Επαλήθευσης και ΔΕΝ αναλαμβάνει το έργο, ενημερώνοντας ταυτόχρονα εγγράφως τον αιτούμενο για τους λόγους της απόρριψης της αίτησης.

4.8.6 Η προαιρετική εκτίμηση διακινδύνευσης ανά διακριτό έργο μπορεί να περιλαμβάνει αξιολόγηση και των κινδύνων που μπορούν να εμφανιστούν από τη φύση των ελεγχόμενων εγκαταστάσεων και προϊόντων του επιθεωρούμενου πελάτη (πχ δημόσια υγεία, ασφάλεια χρήσης, αριθμός εγκαταστάσεων, επίπεδο διαχείρισης και ελέγχου λειτουργίας κλπ) και από τις συνθήκες – προδιαγραφές/απαιτήσεις του έργου αξιολόγησης συμμόρφωσης κατά κατηγορία και σχήμα πιστοποίησης. Επίσης αξιολογούνται οι κίνδυνοι από τις τυχόν άλλες δραστηριότητες του διοικητικού προσωπικού του ΦΠΕ (ανεξαρτήτως θέσης που καταλαμβάνει ο απασχολούμενος) και ανάλογα με το βαθμό εμπλοκής του στη συνολική διεργασία της πιστοποίησης.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** Εκτίμηση διακινδύνευσης διακριτών, υπό ανάληψη έργων αξιολόγησης συμμόρφωσης, διενεργείται υποχρεωτικά και τεκμηριωμένα στις περιπτώσεις έργων επαλήθευσης εκθέσεων εκπομπών ΑτΘ και έργων πιστοποίησης πολλαπλών τοποθεσιών με ή χωρίς δειγματοληπτική διαδικασία, κατά την έννοια της MD01.

## 4.9 Παρακολούθηση και Ανασκόπηση

- 4.9.1 Η ανώτατη Διοίκηση ανασκοπεί ετησίως κάθε παραμένουσα διακινδύνευση, ώστε να καθορίσει αν είναι εντός αποδεκτού επιπέδου ελέγχου με βάση την καθιερωμένη πολιτική ανοχής του ΦΠΕ (risk tolerance). Η διεργασία αξιολόγησης των διακινδυνεύσεων περιλαμβάνει προσδιορισμό από και διαβούλευση με τα κατάλληλα ενδιαφερόμενα μέρη για την παροχή συμβουλών επί θεμάτων που επηρεάζουν την αμεροληψία, διαφάνεια και δημόσια αντίληψη, όπως αυτή πηγάζει από τη λειτουργία της Επιτροπής Αμεροληψίας.
- 4.9.2 Επιπλέον της αξιολόγησης της διακινδύνευσης που περιγράφηκε στα προηγούμενα, ο ΦΠΕ προβαίνει και σε ετήσια αξιολόγηση επιπέδου διακινδύνευσης χρήσης όλων των φυσικών προσώπων (Επιθεωρητών, Ελεγκτών, Επαληθευτών, Τεχνικών Εμπειρογνομόνων και προσωπικού διοικητικής και γραμματειακής υποστήριξης) με βάση το πλήθος των επιθεωρήσεων που εκτελούν ετησίως, το επίπεδο επικινδυνότητας των Τεχνικών Περιοχών δραστηριοτήτων που ανήκουν τα ανωτέρω έργα αξιολόγησης συμμόρφωσης και με βάση τους ιδιαίτερους ανά πρόσωπο κινδύνους ανεξαρτησίας και αμεροληψίας που τυχόν υφίστανται. Πρόσθετος σκοπός της ανωτέρω αξιολόγησης διακινδύνευσης είναι ο τεκμηριωμένος εντοπισμός/ανίχνευση αναγκών εκπαίδευσης/επιμόρφωσης των αξιολογούμενων φυσικών προσώπων, ώστε να διατηρείται το επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων και γενικότερης επιχειρησιακής γνώσης και τεχνικής ικανότητας που απαιτείται.

## 5. Έντυπα

Για τις ανάγκες της τεκμηρίωσης του ΦΠΕ χρησιμοποιούνται τα παρακάτω έντυπα σε ηλεκτρονική ή φυσική μορφή:

- F02-01 Μετριάσμος Διακινδυνεύσεων
- F02-02 Δήλωση Αμεροληψίας και Εμπιστευτικότητας
- F02-03 Πρακτικά Επιτροπής Αμεροληψίας
- F02-04 Έντυπο Αξιολόγησης Διακινδύνευσης Προσωπικού

## 6. Αρχεία

Ο ΦΠΕ με την ευθύνη του ΥΔΠ διατηρεί ενήμερα τα παρακάτω ηλεκτρονικά ή και φυσικά αρχεία:

- Έντυπα Μετριάσμου Διακινδυνεύσεων,
- Δηλώσεις Αμεροληψίας και εμπιστευτικότητας, (που θα βρίσκονται στον ιδιαίτερο φάκελο κάθε μέλους του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών)
- Αρχεία Επιτροπής Αμεροληψίας