

## 11. Παράρτημα Α – Πολιτική για την Ποιότητα και την Αμεροληψία

Πολιτική για την ποιότητα και την αμεροληψία του Φορέα Πιστοποίησης Ελέγχου και Επαλήθευσης/Επικύρωσης EQA HELLAS A.E. αποτελεί η λειτουργία του και η παροχή αξιόπιστων, ανεξάρτητων, αμερόληπτων, υψηλού κύρους, διαπιστευμένων υπηρεσιών αξιολόγησης της συμμόρφωσης συστημάτων διαχείρισης ή/και προϊόντων ή/και επαλήθευσης εκθέσεων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου, που λειτουργούν ή παράγουν ή εκδίδουν αντίστοιχα, επιχειρήσεις και οργανισμοί, είτε του ιδιωτικού, είτε του δημοσίου τομέα, ώστε να τεκμηριώνεται η συμμόρφωσή τους κατά τρόπο αναμφισβήτητο, με τα αντίστοιχα κατά περίπτωση και κατηγορία/σχήμα πιστοποίησης ή πρόγραμμα επαλήθευσης εκπομπών, εφαρμόσιμα νομοθετικά, κανονιστικά και τυποποιητικά έγγραφα και τις απαιτήσεις που θέτουν, όπως εκάστοτε βρίσκονται σε ισχύ. Η ανωτέρω αξιοπιστία εξασφαλίζεται με τη διαρκή ικανοποίηση της κείμενης νομοθεσίας, των κριτηρίων διαπίστευσης και των απαιτήσεων που τίθενται για Φορείς Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης/Επικύρωσης στα εφαρμόσιμα κατά περίπτωση Εθνικά και Διεθνή Πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17021-1:2015, 17065:2012, 17020:2012 και ISO/IEC 17029:2019 όπως αυτά ερμηνεύονται στις αντίστοιχες Κατευθυντήριες Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Συνεργασίας για τη Διαπίστευση και των λοιπών αρμοδίων διεθνών φορέων, καθώς και με τη συμμόρφωση με τις ανάλογες απαιτήσεις και τα λοιπά κανονιστικά έγγραφα που θέτει το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) και οι λοιποί κατά περίπτωση, αρμόδιοι οργανισμοί εποπτείας ή ιδιοκτήτες σχημάτων πιστοποίησης ή προγραμμάτων επαλήθευσης/επικύρωσης, όπως εκάστοτε όλα τα ανωτέρω βρίσκονται σε ισχύ.

Η διοίκηση του Φορέα Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης/Επικύρωσης EQA HELLAS A.E. δεσμεύεται να προσδιορίζει τις συνθήκες και τις προϋποθέσεις, η ικανοποίηση των οποίων κρίνεται απαραίτητη τόσο για να παραμείνει η λειτουργία του ανταγωνιστική με βάση τις συνθήκες που επικρατούν στην αγορά χωρίς οιασδήποτε μορφής μείωση στα σχετικά κριτήρια επιθεώρησης αξιολόγησης της συμμόρφωσης ή επαλήθευσης/επικύρωσης, όσο και για να προκύπτει πλήρης συμμόρφωση με τις προαναφερθείσες απαιτήσεις, όπως αυτές ισχύουν κάθε φορά, καθώς και να προβαίνει στη λήψη κάθε αναγκαίου μέτρου και διάθεσης πόρων για την αποτελεσματική και συνεχή υλοποίηση της παρούσας δεσμευτικής πολιτικής, τη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών πιστοποίησης ή ελέγχου ή επαλήθευσης ή επικύρωσης και την επίτευξη των καθιερωμένων στόχων ποιότητας.

Στο πλαίσιο αυτής της δέσμευσης εντάσσονται η αναγνώριση του περιβάλλοντος λειτουργίας και των ενδιαφερομένων μερών που επηρεάζει ή επηρεάζονται από τη λειτουργία της πιστοποίησης ή της επαλήθευσης/επικύρωσης, η στελέχωση του ΦΠΕ με έμπειρο, τεχνικά ικανό, κατάλληλα καταρτισμένο και διαρκώς επιμορφωμένο προσωπικό, η χρήση σύγχρονου και αξιόπιστου εξοπλισμού και εγκαταστάσεων, η υλοποίηση λεπτομερών και σαφών διαδικασιών και οδηγιών εργασίας και η διασφάλιση της συνεχούς ροής των αναγκαίων οικονομικών πόρων ώστε να αποτελεί εφικτό στόχο η παροχή υπηρεσιών υψηλού κύρους και αξιοπιστίας με τρόπο ανεξάρτητο και αμερόληπτο. Ο κατά περίπτωση οριζόμενος Επιθεωρητής ή Επαληθευτής φέρει την ευθύνη για την άρτια και τεχνικά επαρκή διενέργεια της αξιολόγησης συμμόρφωσης ή της επαλήθευσης στο πλαίσιο του αναλαμβανόμενου έργου, με υπεύθυνη άσκηση επαγγελματικής κρίσης, με εγρήγορση για τήρηση των μέτρων υγείας και ασφάλειας στην εργασία, με σεβασμό στα δικαιώματα του επιθεωρούμενου και με γνώμονα την προστασία της ιδιοκτησίας του και των προσωπικών και λοιπών εμπιστευτικών επιχειρηματικών δεδομένων του, μεταχειριζόμενος όλους ισότιμα και δίκαια, χωρίς υπερβολικές ή πρόσθετες απαιτήσεις.

Ο Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης/Επικύρωσης EQA HELLAS A.E. 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 πιστοποίησης και επαλήθευσης/επικύρωσης, 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 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 Σ.Δ.Π., επιφέροντας σοβαρό κίνδυνο καταστράτηγησης της εφαρμογής τους. Με βάση την παραπάνω αξιολόγηση διακινδύνευσης και επιπλέον εξετάζοντας και κάθε περίπτωση έργου πιστοποίησης ή επαλήθευσης/επικύρωσης ξεχωριστά, ο Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης/Επικύρωσης EQA HELLAS A.E. 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 παρούσας πολιτικής 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.

Κοινό τόπο όλων των εργαζομένων στον Φορέα Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης/Επικύρωσης EQA HELLAS A.E. αποτελεί επίσης η συνεχής προσπάθεια για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσα σε περιβάλλον όπου προάγεται κατάλληλα η προσωπική και επαγγελματική τους εξέλιξη και επάρκεια.

Κύριο στόχο αποτελεί η συνεχής βελτίωση της εικόνας και του κύρους του ΦΠΕ και του εύρους των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η στρατηγική για τη διατήρηση ικανοποιημένων πελατών και την ανταπόκριση στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών περιλαμβάνει:

- Συμμόρφωση με τα τυποποιητικά, κανονιστικά έγγραφα, την ισχύουσα νομοθεσία και τις ρυθμιστικές διατάξεις,
- Ακριβή τήρηση και υλοποίηση των όρων των συμβάσεων,
- Τήρηση των διαδικασιών και οδηγιών του καθιερωμένου Συστήματος Ποιότητας,
- Συνεχή βελτίωση,
- Εξασφάλιση και διάθεση πόρων για τη διενέργεια των πιστοποιήσεων και των επαληθεύσεων/επικυρώσεων,
- Χρήση έγκυρων, βάσει των τεχνολογικών εξελίξεων και των επιταγών της εθνικής νομοθεσίας, μεθόδων, για τη διεξαγωγή των προβλεπόμενων εργασιών,
- Διαχείριση του εξοπλισμού ελέγχων (επιλογή, συντήρηση, ρύθμιση, διακρίβωση κ.λ.π.) κατά τρόπο που να εξασφαλίζει την αξιοπιστία και συνεχή καταλληλότητα του για την προβλεπόμενη χρήση του, όπου και εάν εφαρμόζει σχετικά,
- Τήρηση των προβλεπόμενων μέτρων υγείας και ασφάλειας στην εργασία,
- Εξασφάλιση και διατήρηση της απαιτούμενης τεχνικής επάρκειας του προσωπικού που εμπλέκεται στις διεργασίες της επιθεώρησης και της

επαλήθευσης/επικύρωσης, μέσω επικύρωσης και συνεχούς αξιολόγησης αυτής καθώς και παροχής της απαραίτητης κατάρτισης,

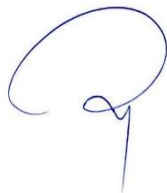
- Εξασφάλιση της ανεξαρτησίας, αμεροληψίας και ακεραιότητας του συνόλου του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών,
- Συνεχής παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών και αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων κατά αποφάσεων του ΦΠΕ.

Ο Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης/Επικύρωσης EQA HELLAS A.E. διασφαλίζει ότι όλο το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες είναι ενήμεροι περί της σημαντικότητας της θεμελιώδους αρχής της αμεροληψίας που οφείλει να διέπει τη λειτουργία του. Οι αποφάσεις του Φορέα Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης/Επικύρωσης EQA HELLAS A.E. βασίζονται σε αντικειμενικές αποδείξεις, παράγουν επαναλήψιμα αποτελέσματα, αποτελούν προϊόν ανεξάρτητης κρίσης και δεν επηρεάζονται από άλλα συμφέροντα ή τρίτα μέρη.

Ο Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης/Επικύρωσης EQA HELLAS A.E. είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση της αμεροληψίας στις δραστηριότητες αξιολόγησης συμμόρφωσης και επαλήθευσης/επικύρωσης και δεν επιτρέπει εμπορικές, οικονομικές ή οποιεσδήποτε άλλες πιέσεις να την απειλήσουν. Ο τρόπος που έχει επιλέξει ο Φορέας Πιστοποίησης, Ελέγχου και Επαλήθευσης/Επικύρωσης EQA HELLAS A.E. να εκπληρώσει την απαίτηση για διαβούλευση και διασφάλιση της αμεροληψίας, είναι η καθιέρωση ανεξάρτητου οργάνου ελέγχου και εποπτείας θεμάτων αμεροληψίας εντός της οργανωτικής του δομής, της Επιτροπής Αμεροληψίας, στην οποία συμμετέχουν ανεξάρτητα φυσικά πρόσωπα εγνωσμένου κύρους που ορίζονται από τους οργανισμούς και φορείς όπου ανήκουν και οι οποίοι εκπροσωπούν, κατά το δυνατόν, όλα τα ενδιαφερόμενα με τη λειτουργία της πιστοποίησης ή της επαλήθευσης/επικύρωσης μέρη και συμφέροντα της αγοράς.

**Ο Διευθύνων Σύμβουλος**

Γεώργι  
15



**Ο Πρόεδρος**

Χαράλαμπος Γα  
15/06/20.



