



σύνταξη από

έγκριση από

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΔΕΠΟΥΝΤΗΣ

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΓΑΛΑΤΣΑΝΟΣ

ΥΔΠ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

27.03.2020

27.03.2020

αναθεωρήσεις

ημερομηνία	νέα έκδοση	αιτιολογία
01.09.19	1	Πλήρης αναδιάταξη ΣΔΠ EQA HELLAS
27.03.20	2	Προσθήκη τεκμηρίωσης για περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών



έγγραφο	Σελίδα
GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης	2 από 13

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.....	7
4.3 Εμπιστευτικότητα	7
4.4 Προσφορά και Σύμβαση Πιστοποίησης.....	8
4.5 Δημόσιες Πληροφορίες.....	8
4.6 Έγγραφο Πιστοποίησης.....	9
4.7 Χρήση Σημάτων και Λογοτύπων	9
4.8 Κοινοποίηση αλλαγών από το Φορέα Πιστοποίησης.....	9
4.9 Κοινοποίηση αλλαγών από το πιστοποιημένο πελάτη	9
4.10 Μεταφορά Πιστοποίησης	10
4.11 Αίτηση πελάτη	10
4.12 Πεδία Πιστοποίησης	10
4.13 Προσδιορισμός χρονικής διάρκειας Επιθεώρησης	10
4.14 Δειγματοληψία Πολλαπλών εγκαταστάσεων	10
4.15 Σχέδιο Επιθεώρησης.....	11
4.16 Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης.....	11
4.17 Επιθεώρηση Επιτήρησης	11
4.18 Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης.....	11
4.19 Αναφορά Επιθεώρησης.....	11
4.20 Μη Συμμορφώσεις- Διορθωτικές Ενέργειες.....	11
4.21 Ειδικές επιθεωρήσεις	12
4.22 Αναστολή, ανάκληση ή μείωση του πεδίου πιστοποίησης	12
4.23 Επιθεώρηση σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων	12
4.24 Ενστάσεις και Παράπονα	12
4.25 Τέλη Πιστοποίησης.....	12
4.26 Υποχρεώσεις έναντι του Φορέα Διαπίστευσης.....	12



έγγραφο	Σελίδα
GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης	3 από 13

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
- SRC 9001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 9001
- SRC 14001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 14001
- SRC 18001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης OHSAS 18001 και ΕΛΟΤ 1801
- SRC 45001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 45001
- SRC 22000 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 22000
- SRC 39001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 39001
- SRC 50001-11 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 50001:11
- SRC 50001-18 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 50001:18
- SRC 37001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 37001
- SRC 1435 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ΕΛΟΤ 1435
- SRC 15224 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης EN 15224
- SRC 1090 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης EN 1090
- SRC 27001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 27001
- SRC καταλυμάτων Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης καταλυμάτων
- SRC EK 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 17021-7:2014 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Οδικής Ασφάλειας
- ISO/IEC TS 17021-9:2016 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης κατά της δωροδοκίας
- ISO/IEC TS 17021-10:2018 Απαιτήσεις επάρκειας για επιθεώρηση και πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία



- ΕΛΟΤ EN ISO 50003:2014 Συστήματα διαχείρισης ενέργειας — απαιτήσεις για φορείς που παρέχουν επιθεώρηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ενέργειας
- ISO/TS 22003:2013 Food safety management systems – Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems
- ISO/IEC 17000:2004, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις, Αρχές και Λεξιλόγιο
- ΕΣΥΔ ΚΑΔ/03/02/24-06-19 Κανονισμοί Διαπίστευσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης
- ΕΣΥΔ ΚΡΙΤΗΡΙΑ/04/01/24-06-19 Κριτήρια Διαπίστευσης
- ΟΕΦ-42: Διαδικασία για την αξιολόγηση Φορέων μέσω απομακρυσμένης αξιολόγησης λόγω εκτάκτων συνθηκών (COVID-19) ΕΣΥΔ (20.03.2020)
- IAF MD01:2018 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για τη πιστοποίηση πολλαπλών εγκαταστάσεων με δειγματοληπτική επιλογή
- IAF MD02:2017 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για μεταφορά της πιστοποίησης από ένα ΦΠ σε έτερο ΦΠ
- IAF MD03:2008 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για σύνθετη επιτήρηση και διαδικασίες επαναπιστοποίησης
- IAF MD04:2018 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για τη χρήση υποβοήθησης μέσω Η/Υ τεχνικών επιθεώρησης για διαπιστευμένη πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης
- IAF MD05:2015 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για το καθορισμό ανθρωποχρόνου επιθεώρησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (Εφαρμογή μέχρι 07/05/2020)
- IAF MD05:2019 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για το καθορισμό ανθρωποχρόνου επιθεώρησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (Εφαρμογή από 07/05/2020)
- IAF MD10:2013 Κατευθυντήρια Οδηγία της IAF για την αξιολόγηση της διαχείρισης Επάρκειας ενός Φορέα Πιστοποίησης σύμφωνα με το ISO/IEC 17021:2011
- IAF MD11:2019 Κατευθυντήρια οδηγία της IAF για την εκτέλεση συνδυαστικής επιθεώρησης ταυτόχρονα για περισσότερα του ενός ΣΔ
- IAF MD 12:2016 Αξιολόγηση της διαπίστευσης των φορέων αξιολόγησης της συμμόρφωσης με δραστηριότητες σε πολλαπλές χώρες
- IAF MD 13:2015 Απαιτήσεις επάρκειας για το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης για συστήματα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών (ISO/IEC 27001)
- IAF MD15:2014 Υποχρεωτικό έγγραφο της IAF για τη συλλογή των στοιχείων για τη παροχή των δεικτών απόδοσης των φορέων πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης
- IAF MD16:2015 Εφαρμογή του ISO/IEC 17011 για τη διαπίστευση φορέων πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων (FSMS)
- IAF MD 17:2015 Δραστηριότητες παρακολούθησης για τη διαπίστευση συστημάτων διαχείρισης φορέων πιστοποίησης (Εφαρμογή μέχρι 07/05/2020)
- IAF MD 17:2019 Δραστηριότητες παρακολούθησης για τη διαπίστευση συστημάτων διαχείρισης φορέων πιστοποίησης (Εφαρμογή από 07/05/2020)
- IAF MD 19:2016 Υποχρεωτικό έγγραφο της IAF για την επιθεώρηση και την πιστοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης ενός οργανισμού με πολλές τοποθεσίες (όπου η εφαρμογή της δειγματοληψίας περιοχών δεν είναι κατάλληλη)
- IAF MD 21:2018 Απαιτήσεις για τη μετάβαση σε ISO 45001:2018 από OHSAS 18001:2007



- IAF MD 22:2018 Εφαρμογή του ISO/IEC 17021-1 για την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία (OH&SMS). (Εφαρμογή μέχρι 07/05/2020)
- IAF MD 22:2019 Εφαρμογή του ISO/IEC 17021-1 για την πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία (OH&SMS) (Εφαρμογή από 07/05/2020)
- IAF MD 23:2018 Control of Entities Operating on Behalf of Accredited Management Systems Certification Bodies
- IAF ID 3: 2011 IAF Informative Document for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations.
- IAF ID 12:2015-Principle 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 αποτελέσματά 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

ΦΠ: Φορέας Πιστοποίησης EQA HELLAS AE

3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής του παρόντος Γενικού κανονισμού είναι ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης του Φορέα Πιστοποίησης σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας. 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 EQA Hellas είναι ένας ανεξάρτητος Φορέας Πιστοποίησης και Ελέγχου, 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 & ευρύτερου Δημόσιου Τομέα.

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.

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.

Επίσης 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.

4.2 Αμερόληψία

Πολιτική του Φορέα Πιστοποίησης δεν είναι μόνο το να δείχνει ότι είναι αμερόληπτος ως προς τις δραστηριότητες αξιολόγησης της συμμόρφωσης που διενεργεί, αλλά αυτό να γίνεται αντιληπτό από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε να δημιουργεί πιστοποιήσεις που παρέχουν εμπιστοσύνη.

4.3 Εμπιστευτικότητα

Για να αποκτηθεί η προνομιακή πρόσβαση σε πληροφορίες που είναι απαραίτητες για τον φορέα πιστοποίησης, ώστε να αξιολογηθεί η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τη



έγγραφο	Σελίδα
GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης	8 από 13

πιστοποίηση επαρκώς, είναι σημαντικό ότι ο φορέας πιστοποίησης δεν αποκαλύπτει οποιαδήποτε εμπιστευτική πληροφορία συλλέγει από τους πελάτες του, εκτός αν απαιτηθεί διαφορετικά από το νόμο.

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.

Για την υλοποίηση της πολιτικής αυτής το προσωπικό της εταιρείας δεσμεύεται να τηρεί εμπιστευτικότητα, υπογράφοντας σχετική Δήλωση Ανεξαρτησίας και Εμπιστευτικότητας και υπάρχει έλεγχος και περιορισμός της πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων ατόμων στις εγκαταστάσεις και επιμέρους χώρους του Φορέα Πιστοποίησης.

Η Διαχείριση των προσωπικών δεδομένων, που είναι δυνατόν να περιέλθουν στη γνώση του Φορέα Πιστοποίησης, πραγματοποιείται σύμφωνα με τον GDPR.

4.4 Προσφορά και Σύμβαση Πιστοποίησης

Μετά τη παραλαβή της αίτησης και την Ανασκόπηση της ο ΦΠ αποστέλλει γραπτή προσφορά σύμφωνα με το τυποποιημένο υπόδειγμα στον αιτούντα οργανισμό, αναμένοντας την αποδοχή της. Με την αποδοχή της προσφοράς συντάσσεται και υπογράφεται γραπτή σύμβαση πιστοποίησης.

4.5 Δημόσιες Πληροφορίες

Βρίσκονται αναρτημένοι στο διαδίκτυο ο παρών Γενικός Κανονισμός πιστοποίησης και οι Ειδικοί κανονισμοί στα πρότυπα και τα σχήματα πιστοποίησης, που δραστηριοποιείται που παρέχουν πληροφορίες για τις διεργασίες επιθεώρησης και τις διεργασίες για τη χορήγηση, άρνηση, διατήρηση, ανανέωση, αναστολή, αποκατάσταση της πιστοποίησης, ή επέκταση ή μείωση του πεδίου της πιστοποίησης.

Στον ιστότοπο του φορέα, που είναι ελεύθερα προσβάσιμος στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.ega.gr, παρέχονται πληροφορίες για:

- τους τύπους συστημάτων διαχείρισης ή σχημάτων πιστοποίησης στα οποία δραστηριοποιείται,
- Πολιτική Ποιότητας
- Πολιτική για την Αμεροληψία
- Αιτήσεις και Παραρτήματα
- Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης GRC
- Ειδικοί Κανονισμοί Πιστοποίησης SRC ανά πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης
- P01 Διαδικασία Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν τη πιστοποίηση
- P05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης
- P11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων
- P09 Διαδικασία Διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων
- F09-01 Παράπονο/ Ένσταση Πελάτη
- F09-03 Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών

Ο ΦΠ παρέχει κατόπιν αιτήματος (εμφανώς αναφέρεται στην ιστοσελίδα του φορέα, με το email για το αίτημα) πληροφορίες σχετικά με:



έγγραφο	Σελίδα
GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης	9 από 13

- τις γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δραστηριοποιείται,
- τη 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

Ο φορέας πιστοποίησης παρέχει γραπτά και ηλεκτρονικά έγγραφο πιστοποίησης στον πιστοποιημένο πελάτη, που ονομάζεται πιστοποιητικό και ακολουθεί τις απαιτήσεις των προτύπων ISO/IEC 17021-1 και ISO/IEC 17065 και ενδεχομένως των σχημάτων πιστοποίησης.

Το εκδιδόμενο Πιστοποιητικό υπογράφεται από το Πρόεδρο του Φορέα Πιστοποίησης και εκδίδεται στην ελληνική γλώσσα εκτός αν ζητηθεί από το πελάτη και σε μία άλλη γλώσσα.

Εφόσον ο πελάτης ζητήσει την τοποθέτηση του διακριτικού τίτλου ή/ και του εμπορικού σήματος του, αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί υπό την προϋπόθεση αποστολής κατάλληλων τεκμηρίων κατοχύρωσης των ανωτέρω σημάτων.

Η πιστοποίηση είναι τριετούς ισχύος, γεγονός που αποτυπώνεται στο σχετικό Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης, υπό τη προϋπόθεση διενέργειας των απαιτούμενων επιθεωρήσεων επιτήρησης που προβλέπονται. 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 τριετία ισχύει μόνο εφόσον εκτελεστεί η απαιτούμενη επιθεώρηση επιτήρησης.

4.7 Χρήση Σημάτων και Λογοτύπων

Ο ΦΠ έχει αναρτήσει στον ιστότοπο του και είναι ελεύθερα διαθέσιμη στους πελάτες του την Ρ11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων. Η Διαδικασία αυτή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο ο Φορέας Πιστοποίησης διασφαλίζει ότι οι πελάτες του χρησιμοποιούν το λογότυπο του, το συνδυασμένο λογότυπο (ΦΠ-ΕΣΥΔ) και ενδεχόμενα σήματα πιστοποίησης, με τρόπο σωστό και σύννομο.

4.8 Κοινοποίηση αλλαγών από το Φορέα Πιστοποίησης

Ο φορέας πιστοποίησης παρέχει στους πιστοποιημένους πελάτες του έγκαιρη ειδοποίηση για τυχόν αλλαγές στις απαιτήσεις της πιστοποίησης. Η ενημέρωση γίνεται μέσω συστήματος RSS που διαθέτει ο ΦΠ στον ιστότοπο του. Παράλληλα επαληθεύει τηλεφωνικά ή ηλεκτρονικά πως κάθε πιστοποιημένος πελάτης του συμμορφώνεται με τις νέες απαιτήσεις, αν δεν υπάρχει επιθεώρηση σε σύντομο χρονικό διάστημα.

4.9 Κοινοποίηση αλλαγών από το πιστοποιημένο πελάτη

Ο φορέας πιστοποίησης 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 να συνεχίσει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου που χρησιμοποιήθηκε για την πιστοποίηση. Οι αλλαγές αυτές αφορούν μεταξύ άλλων:

- το νομικό, εμπορικό και οργανωτικό καθεστώς, καθώς και το καθεστώς ιδιοκτησίας,



- την οργανωτική του δομή και διοίκηση (π.χ. κύρια διευθυντικά ή τεχνικά στελέχη ή στελέχη επιφορτισμένα με τη λήψη αποφάσεων),
- τη διεύθυνση επικοινωνίας και τις εγκαταστάσεις,
- το πεδίο των δραστηριοτήτων υπό το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης,
- Μεγάλες αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης και τις διεργασίες του.
- Για τη περίπτωση των Συστημάτων Υγείας και ασφάλειας ο πελάτης πρέπει να ενημερώνει άμεσα τον ΦΠ για την ύπαρξη περιστατικών, στα οποία εμπλέκονται οι αρμόδιες αρχές. (π.χ. ατυχήματα ή παρολίγον ατυχήματα)

4.10 Μεταφορά Πιστοποίησης

Για τη μεταφορά πιστοποίησης από έναν άλλο Φορέα Πιστοποίησης ισχύουν όλα όσα προβλέπονται στο έγγραφο IAF MD02 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για μεταφορά της πιστοποίησης από ένα ΦΠ σε έτερο ΦΠ.

4.11 Αίτηση πελάτη

Ο φορέας πιστοποίησης απαιτεί από τον νόμιμο εκπρόσωπο του αιτούντος οργανισμού τη συμπλήρωση αίτησης πιστοποίησης και του αντίστοιχου προς το πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης παράρτημα της.

Η Αίτηση πιστοποίησης και τα παρατήματα βρίσκονται αναρτημένα στον ιστότοπο του Φορέα, προκρινόμενου να είναι διαθέσιμα σε όλους τους δυνητικούς πελάτες.

4.12 Πεδία Πιστοποίησης

Ο Φορέας Πιστοποίησης αναλαμβάνει μόνο έργα πιστοποίησης και εκδίδει διαπιστευμένα πιστοποιητικά για το πεδία που αναφέρεται στο ΕΠΕΔ, που έχει εκδόσει το ΕΣΥΔ και είναι αναρτημένα στον ιστότοπο του www.esyd.gr.

4.13 Προσδιορισμός χρονικής διάρκειας Επιθεώρησης

Για το καθορισμό της χρονικής διάρκειας της επιθεώρησης λαμβάνονται υπόψιν οι απαιτήσεις που καθορίζονται στην IAF MD05 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για το καθορισμό ανθρωποχρόνου επιθεώρησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Περιβαλλοντικής Διαχείρισης. Η Ρ01 Διαδικασία Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν τη πιστοποίηση. (Αιτήσεις, Προσφορές και συμβάσεις. Ανασκόπηση αιτήσεων, Διάρκεια Επιθεωρήσεων, Επιλογή ομάδας, Πρόγραμμα Επιθεώρησης) είναι αναρτημένη στον ιστότοπο του <φορέα με ελεύθερη πρόσβαση>

4.14 Δειγματοληψία Πολλαπλών εγκαταστάσεων

Όταν ο επιθεωρούμενος οργανισμός διαθέτει πολλαπλές εγκαταστάσεις με κεντρική διαχείριση του επιθεωρούμενου ΣΔ, ο ΦΠ διενεργεί δειγματοληπτική διαδικασία επιλογής συγκεκριμένων εγκαταστάσεων με βάση τα αναφερόμενα στην IAF MD01 Κατευθυντήρια Οδηγία της Διεθνούς Διαπίστευσης για τη πιστοποίηση πολλαπλών εγκαταστάσεων με δειγματοληπτική επιλογή. Η Ρ01 Διαδικασία Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν τη πιστοποίηση. (Αιτήσεις, Προσφορές και συμβάσεις. Ανασκόπηση αιτήσεων, Διάρκεια Επιθεωρήσεων, Επιλογή ομάδας, Πρόγραμμα Επιθεώρησης) είναι αναρτημένη στον ιστότοπο του <φορέα με ελεύθερη πρόσβαση>



έγγραφο	Σελίδα
GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης	11 από 13

4.15 Σχέδιο Επιθεώρησης

Ο φορέας πιστοποίησης πριν από κάθε επιθεώρηση, αποστέλλει ένα σχέδιο επιθεώρησης (F05-01 Σχέδιο Επιθεώρησης) που προσαρμόζεται στο πρόγραμμα επιθεώρησης, το οποίο αποτελεί τη βάση της συμφωνίας για τη διεξαγωγή και τον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων επιθεώρησης. Για την επιθεώρηση της αρχικής αξιολόγησης του Σταδίου 1 δεν απαιτείται να αποστέλλεται στο πελάτη σχέδιο επιθεώρησης.

4.16 Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης

Η αρχική επιθεώρηση πιστοποίησης ενός συστήματος διαχείρισης διενεργείται σε δύο στάδια: στάδιο 1 και στάδιο 2.

Ο σχεδιασμός διασφαλίζει ότι οι αντικειμενικοί σκοποί του σταδίου 1 μπορούν να ικανοποιηθούν και ο πελάτης ενημερώνεται για κάθε επιτόπια δραστηριότητα κατά τη διάρκεια του σταδίου 1. Η P05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης που είναι αναρτημένη στο διαδίκτυο με ελεύθερη πρόσβαση, περιγράφει αναλυτικά την υπόψη διεργασία.

4.17 Επιθεώρηση Επιτήρησης

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

Η P05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης που είναι αναρτημένη στο διαδίκτυο με ελεύθερη πρόσβαση, περιγράφει αναλυτικά την υπόψη διεργασία.

4.18 Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης

Η P05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης που είναι αναρτημένη στο διαδίκτυο με ελεύθερη πρόσβαση, περιγράφει αναλυτικά την υπόψη διεργασία.

4.19 Αναφορά Επιθεώρησης

Ο φορέας πιστοποίησης παρέχει για κάθε επιθεώρηση που διενεργεί μια γραπτή αναφορά στο πελάτη (F05-02 Αναφορά- Κατάλογος Σημείων Ελέγχου σταδίου 1, F05-03 Αναφορά- Κατάλογος Σημείων Ελέγχου σταδίου 2 ή επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης ή F05-03 ανά πρότυπο ή σχήμα πιστοποίησης) Για τις περιπτώσεις επιτήρησης ή επαναπιστοποίησης χρησιμοποιείται η φόρμα του Σταδίου 2.

4.20 Μη Συμμορφώσεις- Διορθωτικές Ενέργειες

Τα ευρήματα της επιθεώρησης που συνοψίζουν συμμορφώσεις και λεπτομερειακές μη συμμορφώσεις προσδιορίζονται, ταξινομούνται και καταγράφονται ώστε να υποστηρίζεται μία ενημερωμένη απόφαση πιστοποίησης που δίνεται ή διατηρείται.

Η P05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης που είναι αναρτημένη στο διαδίκτυο με ελεύθερη πρόσβαση, περιγράφει αναλυτικά την υπόψη διεργασία.



έγγραφο	Σελίδα
GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης	12 από 13

4.21 Ειδικές επιθεωρήσεις

Η Ρ05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης που είναι αναρτημένη στο διαδίκτυο με ελεύθερη πρόσβαση, περιγράφει αναλυτικά την υπόψη διεργασία.

4.22 Αναστολή, ανάκληση ή μείωση του πεδίου πιστοποίησης

Η Ρ05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης που είναι αναρτημένη στο διαδίκτυο με ελεύθερη πρόσβαση, περιγράφει αναλυτικά την υπόψη διεργασία.

4.23 Επιθεώρηση σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων

Τα σχετικά με τις απαιτήσεις για τη πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης στις περιόδους εκτάκτων καταστάσεων και περιστατικών ισχύουν όσα περιγράφονται στον SRC ΕΚ Ειδικός Κανονισμός για την Επιθεώρηση σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων, που είναι αναρτημένος στο διαδικτυακό τόπο του Φορέα με ελεύθερη πρόσβαση.

4.24 Ενστάσεις και Παράπονα

Οι υποβαλλόμενες ενστάσεις κατά αποφάσεων του ΦΠ και τα παράπονα των πελατών και των ενδιαφερομένων μερών που υποβάλλονται από κάθε θιγόμενο από τις αποφάσεις του, που αφορούν την εκτέλεση των λειτουργιών του, διαχειρίζονται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Ρ09 Διαδικασία Διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων, που είναι αναρτημένη στον ιστότοπο του με ελεύθερη πρόσβαση καθώς και τα έντυπα που τη συνοδεύουν.

4.25 Τέλη Πιστοποίησης

Οι οικονομικοί όροι ρυθμίζονται ανά περίπτωση σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από σχετική απόφαση της Εμπορικής Διεύθυνσης της EQA HELLAS AE.

4.26 Υποχρεώσεις έναντι του Φορέα Διαπίστευσης

Η χορήγηση Διαπιστευμένου Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης δεν αποτελεί ούτε εξυπνοεί με κανένα τρόπο έγκριση των παρεχομένων υπηρεσιών ή/και προϊόντων, από το Φορέα Διαπίστευσης.

Τα σχετικά Πιστοποιητικά Συμμόρφωσης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται με τρόπο που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί από το Φορέα Διαπίστευσης ως παραπλανητικός ή εσφαλμένος.

Δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης ή μη μόνο στο ακέραιο και κατόπιν εγκρίσεως του Φορέα Πιστοποίησης.

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.



έγγραφο	Σελίδα
GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης	13 από 13

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.