

**ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBÁCH
CERTIFIKAČNÍHO ORGÁNU PRO SYSTÉMY
MANAGEMENTU**

Květen 2018

1. Úvod

Certifikační orgán pro systémy managementu získal svou první akreditaci v roce 1996, v současné právní podobě působí v rámci SILMOS-Q s.r.o. od roku 2004.

CO je držitelem akreditací pro:

- Systém managementu kvality,
- Systém environmentálního managementu,
- Systému managementu společenské odpovědnosti,
- Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,
- Systém managementu kvality ve spojení se Systémem jakosti v oboru pozemních komunikací (SJ-PK).
- Systém managementu kontinuity podnikání

CO SILMOS-Q s.r.o. je jedním z prvních akreditovaných certifikačních orgánů akceptovaných MD k certifikaci systémů managementu kvality zhotovitelů a působení v SJ-PK.

1.1. Použité zkratky

CO – certifikační orgán SILMOS-Q s.r.o.,

QMS – systém managementu kvality,

MP – Metodický pokyn Systému jakosti oboru pozemních komunikací, vyhlášeném MD ČR 10.4.2001, pod č.j. 20840/01-120 v aktuálně platném znění

EMS – systém environmentálního managementu,

OHSMS – systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,

CSR – systém managementu společenské odpovědnosti,

BCMS - systém managementu kontinuity podnikání,

SM – společná zkratka pro systémy QMS, QMS+SJ-PK, EMS, OHSMS, BCMS a CSR,

ŘCO – Ředitel certifikačního orgánu nebo jeho zástupce v souladu s pravomocemi stanovenými v Organizačním řádu SILMOS-Q s.r.o.,

Dokument CSR – Závazný dokument pro plánování a provádění auditů systému managementu společenské odpovědnosti CSR

TE – technický expert,

MK – manažer kvality,

VA – vedoucí týmu auditorů,

ZZzA – závěrečná zpráva z auditu,

ZzA – zpráva z auditu 1. stupně,

TA – tým auditorů.

C - certifikace,

PD - pravidelný dozor,

MD - mimořádný dozor,

OC - opakovaná certifikace,

PSM - Příručka systému managementu,

2. Pojmy a definice

Certifikace shody:

Činnost třetí strany, prokazující dosažení přiměřené důvěry, že náležitě identifikovaný výrobek, postup nebo služba je ve shodě s předepsanou normou nebo jiným normativním dokumentem.

Certifikační orgán:

Orgán provádějící certifikaci shody.

Systém managementu kvality – QMS:

Systém managementu pro zaměření a řízení organizace s ohledem na kvalitu.

Systém environmentálního managementu – EMS:

Součást celkového systému managementu, která zahrnuje organizační strukturu, plánovací činnosti, odpovědnosti, praktiky, postupy, procesy a zdroje k vyvíjení, zavádění, dosahování, přezkoumávání a udržování environmentální politiky.

Systém managementu BOZP – OHSMS:

Součást celkového systému managementu, která pomáhá řídit rizika OHSMS, spojená s podnikáním organizace, zahrnující organizační strukturu, plánovací činnosti, odpovědnosti, zvyklosti, postupy, procesy a zdroje pro vývoj, zavádění, dosahování, přezkoumávání a udržování politiky OHSMS organizace.

Systém managementu společenské odpovědnosti:

Vychází z principů a členění ostatních norem pro systémy managementu a je koncipován ve smyslu všeobecně přijaté zásady, že organizace systematicky vytvářejí a implementují svoji politiku a cíle společenské odpovědnosti překračující legislativní požadavky tak, aby bylo zajištěno integrované, vyvážené a rovné zacházení ve třech pilířích- ekonomickém, environmentálním a sociálním.

Systém managementu kontinuity podnikání – BCMS:

Součást celkového systému managementu, která se zabývá managementem rizik a jejich implementováním do procesů organizace, analýzou jejich dopadů na podnikání a vytváření krizových plánů pro překonání rušivých incidentů, a udržování kontinuity podnikání.

Audit:

Systematické zkoumání s cílem stanovit, zda činnosti a s nimi spojené výsledky jsou v souladu s plánovanými záměry a zda se tyto záměry uplatňují efektivně a jsou vhodné pro dosažení politiky a cílů organizace.

Kombinovaný audit:

Audit dvou nebo více SM prováděný společně u jedné organizace.

Auditování:

Soubor jednotlivých auditů/dozorů SM vedoucích ke zjištění stavu shody SM s požadavky certifikace.

Kontext organizace:

Kombinace interních a externích aspektů, které mohou mít vliv na přístup organizace při rozvíjení a dosahování cílů.

Aspekt:

hledisko, faktor, úhel pohledu, atribut, ukazatel, znak, vlastnost, charakteristický rys, podle které se dá něco hodnotit (porovnat, seřadit v procesu rozhodování).

Environmentální cíl:

Celkový environmentální záměr vycházející z politiky EMS, který je stanoven žadatelem o certifikaci, a který je kvantifikovatelný.

Environmentální výkonnost:

Výkonnost (měřitelný výsledek) vztahovaná k řízení environmentálních aspektů.

Životní cyklus:

Po sobě jdoucí a provázaná stadia produktového systému (nebo systému služby) od získání přírodních surovin až po konečnou likvidaci.

Nebezpečí:

Zdroj nebo situace s možností způsobit škodu, jako je zranění osob nebo poškození zdraví, škody na majetku, pracovním prostředím nebo jejich kombinace.

Identifikace nebezpečí:

Proces poznání, že nebezpečí existuje, a definování jeho charakteristik.

Riziko:

Účinek nejistoty na dosažení cílů – odchylka od očekávaného.

Posuzování rizik:

Celkový proces identifikace rizik, analýzy rizik a hodnocení rizik

Hodnocení rizik:

proces porovnání výsledků analýzy rizik s kritérii rizik k určení, zda je riziko a/nebo jeho velikost přijatelné nebo tolerovatelné. **Rušivý incident:**

Situace, která může vést k narušení podnikání, škodám, stavu nouze nebo krizi. Incident, který může vést až k rozpadu nebo zničení organizace.

Plán kontinuity podnikání:

Dokumentované postupy, které vedou organizace při reagování, zotavení, znovuzahájení a obnově na předem definovanou úroveň provozu po narušení.

Organizace:

Strana odpovídající za výrobek, postup nebo službu dokumentovanou podle SM.

Etické chování:

Chování, které je v kontextu konkrétní situace v souladu s uznávanými principy správného nebo dobrého chování a je v souladu s mezinárodními standardy chování.

Mezinárodní standardy:

Obecně uznávané principy mezinárodního zvykového práva, které vycházejí z přijatých mezinárodních deklarací nebo mezistátních dohod.

Iniciativa sociální odpovědnosti

Program, projekt nebo jednotlivá aktivita v oblasti společenské odpovědnosti.

Nucená práce:

Jakákoli práce nebo služba, která je vymáhána na libovolné osobě pod pohrůzkou libovolného trestu, a ke které se daná osoba dobrovolně sama nenabídla.

Rovné příležitosti:

Nediskriminační přístupy při uplatňování národních i mezinárodně přijatých lidských práv.

Společenská odpovědnost:

Odpovědnost organizace za dopady jejich rozhodnutí a aktivit na společnost.

Udržitelný rozvoj:

Rozvoj, který naplňuje potřeby současnosti, aniž by ohrožoval schopnost budoucích generací naplňovat jejich vlastní potřeby.

Klient:

Osoba nebo organizace požadující certifikaci.

Klientem může být:

- ♦ organizace, která si přeje, aby jeho vlastní SM byl auditován podle dané normy,
- ♦ zákazník, který si přeje auditovat SM dodavatele při využití třetí strany,
- ♦ nezávislá instituce zmocněná určit, zda SM poskytuje přiměřenou důvěru poskytovaných výrobků nebo služeb.

Další názvosloví uplatňované v této směrnici je ve shodě s normami ČSN EN ISO řady 9000, 14000, OHSAS 18001, ČSN EN ISO 22301, ČSN ISO 31000, TNI 01 0350 a ČSN 01 0391.

2.1. Certifikace shody

Certifikací shody se rozumí činnost třetí strany prokazující dosažení přiměřené důvěry, že náležitě identifikovaný výrobek, postup nebo služba je ve shodě s předepsanou normou nebo jiným normativním dokumentem. Certifikací shody provádí CO.

2.2. Audit

Audit SM je proces systematického a nezávislého zkoumání s cílem stanovit, zda činnosti organizace v oblasti SM a s nimi spojené výsledky, jsou v souladu s plánovanými záměry a zda se tyto záměry realizují efektivně a jsou vhodné pro dosažení stanovených cílů. Auditování provádí **auditoři**, kteří mají předepsanou kvalifikaci. Auditování může být buď interní, nebo externí.

Dozorová činnost - je průběžné auditování, sledování a verifikace (potvrzení) stavu SM a analýza všech potřebných záznamů, aby se posoudilo, zda jsou plněny požadavky certifikace.

3. Význam certifikace

V podmínkách tržní ekonomiky každá organizace, jejímž cílem je produkovat výrobky nebo poskytovat služby, musí trvale dbát na udržení své konkurenceschopnosti. Její snahou a cílem musí být přežití. Šancí k přežití je uplatnění výrobku, či služby na trhu. Proto se většina organizací ve světě musí trvale zabývat řešením otázek:

- ♦ co vyrábět (sortiment, množství, ap.),
- ♦ jaký dopad má činnost organizace na životní prostředí,
- ♦ s kým vyrábět, tj. vyhledávat a navazovat vhodné kooperační vztahy,
- ♦ za jakých podmínek vyrábět (problematika rozvoje, zavádění a využívání nových technologií, SM, kvalifikace pracovníků, ap.).

Výše uvedené strategické úvahy jsou determinující pro prosperitu organizace. To vede organizace k budování SM jako nástroje k uplatnění svého výrobku, či služby na trhu a k zajištění trvalé prosperity. Zavádění SM mají svůj význam jak v mezinárodní, tak i národní úrovni.

V mezinárodních vztazích to platí zvláště v současné době, kdy jsme členy jednotného hospodářského prostoru v rámci Evropské unie. Základem působení jednotného evropského trhu je sjednocení právních a technických předpisů a norem pro výrobky a služby v celém prostoru trhu. Splnění stanovených předpokladů by mělo zaručit přístup na tento trh každému. K posouzení míry plnění těchto předpokladů je však třeba určitého průkazu dodržování těchto předpisů. Musí proto platit jednotná pravidla pro tento průkaz shody, a v každém státě musí existovat infrastruktura orgánů provádějících akreditaci, certifikaci, inspekci, zkoušení, kalibraci, ap. I v České republice je tato infrastruktura vybudována, a to cestou akreditovaných organizací (zkušebních laboratoří, kalibračních laboratoří, certifikačních a inspekčních orgánů). Akreditaci provádí Český institut pro akreditaci zřízený Ministerstvem průmyslu a hospodářství ČR.

Vedle významu mezinárodního nutno hledat přínosy certifikace i v úrovni národní:

- ♦ dochází k rozlišení služeb poskytovaných certifikovanými a necertifikovanými organizacemi; certifikace znamená zvýšení důvěry v dodržování potřebné úrovně kvality poskytovaných silničních a stavebních prací (v souladu se SJ-PK),
- ♦ je zajištěn pravidelný dozor nad certifikovanými organizacemi prováděný CO, což vede k neustálému rozvoji SM daných organizací,
- ♦ soustavné vyvíjení tlaku trhu vede k neustálému zvyšování kvality prací, odborné úrovně personálu a zvyšování kvality technického zabezpečení certifikovaných organizací,
- ♦ certifikované organizace jsou zvýhodněny ve veřejné soutěži,
- ♦ fungující SM je dobrou komunikační platformou mezi certifikovanými organizacemi.
- ♦ zvyšováním úrovně kvality prováděných prací dochází k růstu ekonomických efektů certifikovaných organizací, ale také k lepšímu využívání finančních prostředků daňových poplatníků, vynakládaných na výstavbu, rekonstrukce, opravy a údržbu pozemních komunikací, ap.

4. Externí vazby CO SILMOS-Q s. r. o.

Dozorčím orgánem CO je jeho Rada pro certifikaci. Úloha Rady pro certifikaci spočívá v zajišťování důvěry v objektivnost certifikačního procesu z pohledu všech zainteresovaných stran. Členy Rady pro certifikaci jsou zástupci státní a majetkové silniční správy, školství a soukromých organizací. Rada pro certifikaci má jasně vymezené pravomoci a odpovědnosti dané svým Statutem a Jednacím řádem (ve smyslu ČSN EN ISO/IEC 17021-1), a to zejména v oblasti kontroly jeho objektivity a posuzování sporných případů certifikace.

SILMOS-Q s.r.o. je dále napojen na SJ-PK MD ČR jako jeden z akceptovaných certifikačních orgánů pro certifikaci QMS v oblasti pozemních komunikací část II/4 provádění silničních a stavebních prací (viz též Metodický pokyn k SJ-PK).

5. Organizační struktura CO SILMOS-Q s.r.o.

Organizační strukturu CO tvoří ŘCO, MK, auditori a administrativní pracovníci. Sídlem CO je Brno.

ŘCO je odpovědný za řízení CO. Dále pak za oblast zakázky, zvyšování kvalifikace technických expertů, za oblast prací metodického charakteru, a za přípravu certifikačních výkonů.

MK je odpovědný za tvorbu a udržování dokumentace SM CO, za zvyšování kvalifikace zaměstnanců, za evidenci záznamů o kvalifikaci zaměstnanců a TE.

K auditu jmenuje ŘCO tým auditorů, který pod vedením VA odpovídá za realizaci auditu, za vyhodnocení výsledků auditu a zpracování ZZzA a za přípravu dokladů k udělení certifikátu SM.

6. Popis certifikačního postupu

6.1 Podání žádosti o certifikaci/recertifikaci

Certifikační proces začíná zájmem klienta o certifikaci a uplatněním objednávky u CO. Klient si musí předem ujasnit, co certifikace obnáší, v čem bude pro něho přínosem, co bude certifikace organizaci stát a jaká kritéria bude muset přitom splnit. Z certifikačních kritérií jednoznačně pro klienta vyplývá nutnost vybudování a zavedení SM v celé šíři; proces následně ukončí interním auditem a provede odstranění zjištěných neshod. K budování SM lze doporučit odbornou výpomoc některé z poradenských organizací, které by měly přinést záruku, že vynaložená práce spojená s budováním a zaváděním SM nepřijde nazmar. Klient si rovněž musí ujasnit, podle jaké normy se chce nechat certifikovat (ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 9001 ve spojení s SJ-PK, ČSN EN ISO 14001, ČSN OHSAS 18001, ČSN 01 0391, ČSN EN ISO 22301 a pro jaké technologické procesy si nechá posoudit odbornou způsobilost. Dále se musí rozhodnout, zda bude chtít provádět certifikaci jednotlivě po systémech nebo kombinovaně, tzn. dva a více systémů současně.

Kladné rozhodnutí vrcholového vedení organizace získat certifikát SM je vesměs vedeno těmito důvody:

- potvrzení správnosti, že činnosti v oblasti SM a s nimi spojené výsledky jsou v souladu s plánovanými záměry,
- prokázání, zda se tyto záměry realizují efektivně a jsou vhodné pro dosažení stanovených cílů,
- zda je SM schopný zlepšování,
- dalšími důvody (obchodními, prestižními, ekonomickými, reklamními, ap.).

Žádost o certifikaci obsahuje základní identifikační údaje o klientovi a informace týkající se rozsahu činností, které chce klient posoudit a certifikovat. Přílohou žádosti je dotazník, který umožní žadateli získat přehled o požadovaných certifikačních kritériích, které bude povinen ještě před zahájením certifikace dořešit. Vyplnění dotazníku a provedení požadovaných opatření by mělo sloužit organizaci k získání přehledu o své připravenosti, a mělo by mu uspořít náklady spojené s prodloužením průběhu celého procesu.

V případě, že má klient zájem o kombinovaný audit, musí vyplnit v žádosti „Další nezbytné informace“ uvedené na str. 7.

Vyplněnou žádost o certifikaci spolu s dotazníkem (včetně všech příloh specifikovaných v žádosti a stanovení předpokládaného termínu zahájení certifikačního procesu) nutno zaslat na adresu CO: SILMOS-Q s.r.o., Křižíkova 70, 612 00 Brno nebo předat osobně jeho zástupcům. Žádost spolu s dotazníkem bude následně přezkoumána co do úplnosti a správnosti ŘCO a parafována na titulních stranách; v případě zjištění věcných nebo formálních nedostatků bude vrácena žadateli k dopracování.

6.1.2 Registrace žádosti

Po splnění všech náležitostí zašle CO žadateli fakturu k zaplacení registračního poplatku a po jeho úhradě provede zaregistrování jeho žádosti. O zaregistrování žádosti je žadatel informován do 14-ti dnů ode dne registrace písemně.

6.2 Uzavření smlouvy o dílo

V návaznosti na termín připravenosti k auditu, který navrhuje žadatel v rámci žádosti o certifikaci, zařadí ŘCO žadatele do programu certifikace. V rámci tohoto programu a s přihlédnutím k připravenosti žadatele je vyzván k předložení aktuální dokumentace SM. Současně je mu zaslán návrh smlouvy o dílo spolu s návrhem VA.

Ve smlouvě o dílo jsou stanoveny:

- ♦ náplň a rozsah auditu,
- ♦ činnosti/technologické procesy, které budou předmětem auditu,
- ♦ normy a dokumenty, jimiž má SM žadatele odpovídat, ap.,
- ♦ předpokládaný termín dokončení auditu.

Smlouva se může vztahovat na celý certifikační proces, tj. na audit 1. stupně i na audit 2. stupně (realizace SM na místě) nebo v případě velkých organizací, či vyslovení požadavku se může rozdělit na audit 1. a 2. stupně samostatně.

Úhrada sjednané smluvní ceny za certifikační činnosti se uskutečňují po jejich ukončení.

Žadatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud nemá zájem na pokračování certifikačního výkonu prováděného CO. CO pak vyfakturuje žadateli případná dílčí plnění.

CO je oprávněn odstoupit od smlouvy a vyfakturovat žadateli případná dílčí plnění, pokud žadatel nezaplatí řádně a včas sjednanou úhradu, resp. její část, nebo neposkytne-li mu žadatel ve lhůtě stanovené CO vyžádané dokumenty, údaje a informace pro posouzení plnění certifikačních kritérií, nebo není-li posuzovaný připraven k auditu na místě do jednoho roku od převzetí ZzA.

V případě, že z viny žadatele nedojde do 6-ti měsíců od data předání návrhu smlouvy k jejímu uzavření, nebo jestliže žadatel nepředloží v tomto termínu požadovanou dokumentaci, vrátí CO žádost o certifikaci žadateli zpět a celý případ certifikace se ukončí. Registrační poplatek se v tomto případě nevrací.

Před zahájením auditu předloží VA žadateli návrh na složení týmu auditorů. ŘCO musí zajistit, aby složení týmu auditorů a kvalifikace jejich členů odpovídaly rozsahu a předmětu požadované certifikace. Pro odborné posuzování jednotlivých technologií jsou vybíráni externí odborníci z databáze CO, kteří procházejí pravidelnými školeními, a jsou schváleni v Radě pro certifikaci. Tým auditorů může být doplněn i dalšími osobami, pokud to bude třeba (pozorovateli, zástupci zákazníka, pracovníky ČIA ap.). Klient může proti složení týmu auditorů uplatnit písemné stížnosti a/nebo námitky, které (pokud nedojde ke vzájemné dohodě) se řeší podle dokumentovaných postupů CO.

Ve jmenovacích dekretech pro členy TA je obsažen požadavek důvěrnosti a závazek, že budou dodržovat pravidla stanovená pro jednání auditorů. S TE jsou uzavřeny smlouvy o provedení práce a rovněž podepíší čestné prohlášení o zachování důvěrnosti.

6.3 Audit SM

Cílem auditu je ve stanoveném rozsahu posoudit SM organizace podle všech požadavků certifikace. Audit je vždy zahájen až po uzavření smluvního vztahu.

Auditor musí během nebo po ukončení auditu vysvětlit zjištění z auditu a/nebo požadavky normy, podle níž je organizace auditována, ale nesmí poskytovat, jako součást auditu nařizující doporučení nebo konzultace.

6.3.1 Rozsah certifikace

Rozsah certifikace je dán požadavkem organizace (provozní potřeba, různé provozní situace), který se týká specifikovaných činností vykonávaných organizací v definovaném místě a pod jasně určeným vedením.

6.3.1.1 Výběr místa auditů organizace

Součástí přípravy auditu je definování místa organizace, kterým jsou veškeré pozemky, na nichž jsou prováděny aktivity řízené organizací v daném místě, vč. veškeré logistiky, vedlejších produktů, polotovarů, konečných produktů a odpadů, které jsou s těmito činnostmi spojeny nebo s nimi souvisí, vč. infrastruktury a všech zařízení potřebných k provádění těchto činností.

V rámci certifikace CSR není možné vyčlenit z auditu organizace žádné organizační útvary (složky, provozy, pobočky, závody, ...). Týká se to i zahraničních pracovišť!!!

Dočasná místa (např. staveniště, mobilní obalovny či betonárny) jsou zahrnuta do SM organizace, a aby se prokázalo, že SM funguje a je účinný, mohou být také podrobena auditování.

Pokud je organizace umístěna na více místech, postupuje se podle čl. 6.19.

6.3.2 Příprava auditu

VA svolá pracovní jednání TA, na kterém její členy seznámí s:

- ◆ náplní, rozsahem a cíli auditu,
- ◆ systémovou normou, podle které bude audit prováděn,
- ◆ termínem zahájení auditu,
- ◆ předpokládaným termínem ukončení auditu,
- ◆ specifickými podmínkami k získání objektivních informací o SM organizace,
- ◆ dalšími nezbytnými náležitostmi potřebnými k auditování.

6.3.3 Plán auditu

VA zodpovídá za zpracování plánu auditu. Plán musí být navržen tak, aby mohl operativně umožňovat změny v průběhu auditu a efektivně využíval zdroje a prostředky. Plán auditu musí obsahovat náležitosti podle postupů CO. VA zpracovává plán danou formou, v případě, že byl zpracován Program auditů, Plán by ho měl respektovat. Plán auditu vč. členů TA je odsouhlasen s klientem i s organizací.

6.3.4 Úkoly týmu auditorů

Úkoly členům TA přiděluje VA. Přitom při přidělování auditu činností, oblastí, procesů a postupů přihlíží k jejich odborné kvalifikaci. Rozhodnutí musí konzultovat s příslušnými auditory.

V případě obdržení dokumentace SM před zahajovacím jednáním VA provede v souladu s postupy CO předběžné přezkoumání popisu SM organizace, podle jehož výsledku může dojít k:

- ◆ následnému zahájení auditu v souladu s postupy CO,
- ◆ vrácení dokumentace SM organizaci k dopracování,
- ◆ návrhu provedení předaudit (probíhá podle stejných postupů jako vlastní audit, je ošetřen samostatným smluvním vztahem a může být prováděn z rozhodnutí ŘCO jinou skupinou auditorů).

Pozn.: V případě, že vinou žadatele nedojde do 6-ti měsíců od data předání návrhu smlouvy k jejímu uzavření, nebo žadatel nepředloží požadovanou dokumentaci, vrátí CO žádost o certifikaci žadateli zpět a celý proces přeruší.

6.3.5 Zahajovací jednání

Audit SM je zahájen na zahajovacím jednání, které se uskutečňuje pod vedením VA a za účasti všech auditorů, zástupců organizace, ev. i TE a zástupců klienta.

Účelem tohoto jednání je:

- ◆ vzájemné představení členů TA s představiteli organizace,
- ◆ projednání náplně, rozsahu a cíle auditu, převzetí dokumentace SM,
- ◆ poučit klienta a představitele organizace o účelu a postupu auditu,
- ◆ projednání a schválení plánu auditu,
- ◆ navázání kontaktu jednotlivých auditorů s představiteli organizace,
- ◆ určení pracovníků organizace k účasti při konkrétních krocích auditu,
- ◆ zajištění přístupu členů TA do všech míst podléhajících certifikaci,
- ◆ potvrzení dostupnosti zdrojů a vybavení, které potřebuje TA při auditu,
- ◆ předběžné odsouhlasení doby a data závěrečného jednání a průběžných jednání s představiteli organizace,
- ◆ vyžádat si záznamy o všech stížnostech a opatřeních k nápravě, vztahujících se k jeho SM,
- ◆ vysvětlit veškeré nejasnosti.

Současně jsou představitelé organizace upozorněni na možnost uplatnění stížností a/nebo námitek vůči postupu TA, či jednotlivých auditorů (viz S – 1/96).

Záznamem je formulář viz Katalog formulářů.

6.3.6 Prvotní audit SM

CO provádí prvotní audit SM ve dvou stupních.

Audit SM se dělí na:

- ◆ **audit 1. stupně**, který musí mimo jiné poskytnout podklady pro naplánování auditu 2. stupně. Výstupem je ZzA.
- ◆ **audit 2. stupně**, který musí být vždy proveden v místě organizace, posuzuje zavedení SM v organizaci a plnění požadavků certifikace. Výstupem je ZZzA.

6.3.7 Audit 1. stupně

V rámci tohoto stupně musí být:

- ◆ proveden audit dokumentace SM,
- ◆ vyhodnoceno působiště a specifické podmínky pracoviště organizace a provedeny pohovory s pracovníky za účelem stanovení připravenosti k auditu 2. stupně,
- ◆ přezkoumáno postavení organizace a její pochopení požadavků SM, zvláště s ohledem na stanovení klíčových výkonnostních nebo důležitých hledisek, procesů, cílů a uplatňování SM,
- ◆ shromážděny nezbytné informace týkající se rozsahu SM, procesů a umístění pracovišť organizace a souvisejících statutárních nebo předpisových hledisek a shody SM,
- ◆ přezkoumání přidělování zdrojů pro audit 2. stupně a dohodnutí podrobností auditu 2. stupně s organizací,
- ◆ zaměřeno na plánování auditu 2. stupně získáním dostatečného pochopení SM organizace a činností v místě souvisejících s možnými významnými hledisky,
- ◆ vyhodnoceno, zda jsou interní audity a přezkoumání managementu plánovány a vykonávány a zda úroveň uplatnění SM potvrzuje, že organizace je připravena na audit 2. stupně.

6.3.7.1 Dokumentace SM

Při auditu dokumentace je posouzen popis SM co do úplnosti, správnosti a vhodnosti ke splnění požadavků SM, ap. O výsledcích auditu dokumentace informuje VA organizaci a z auditu dokumentace jsou TA vypracovány „Záznamy z auditu dokumentace“. V případě, že při auditu dokumentace jsou zjištěny neshody a nedostatky, jsou tyto zaznamenány a projednány s představiteli organizace, kteří stanoví návrh nápravných opatření s termínem jejich zapracování do dokumentace.

Po zapracování nápravných opatření je dokumentace opět auditována TA. V případě dalších zjištění navrhne představitel organizace nová nápravná opatření s termíny pro jejich odstranění. Audit dokumentace SM musí být prováděn tak dlouho, dokud nejsou odstraněna všechna zjištění a dokud dokumentace nesplňuje veškeré požadavky SM a dalších obecně závazných externích dokumentů.

6.3.7.2 Výsledek auditu 1. stupně

TA má získat z auditu 1. stupně nejméně následující informace:

- ◆ rozsah a úplnost dokumentace SM vč. postupů,
- ◆ popis organizační struktury a postupů, které organizace uplatňuje,
- ◆ postup identifikaci nebezpečí, posuzování rizik a řízení rizik - pro **OHSMS**,
- ◆ popis environmentálních aspektů a s nimi spojených dopadů a stanovení jejich významnosti - pro **EMS**,
- ◆ popis prostředků, zabezpečujících neustálé zlepšování,
- ◆ přehled platných právních předpisů - pro **QMS, OHSMS, BCMS a CSR**,
- ◆ přehled o uznávaných mezinárodních standardech – pro **CSR**,
- ◆ přehled platných právních předpisů (vč. licenci/povolení) a dohod se státními orgány - pro **EMS**,
- ◆ programy a zprávy z interních auditů organizace.
- ◆ Strategie a postupy kontinuity podnikání – pro **BCMS**

Pokud audit 1. stupně neprovádí jediná osoba, musí VA prokazatelně zajistit koordinaci činnosti jednotlivých členů TA viz Plán auditu.

Z auditu 1. stupně jsou zaznamenána zjištění Z4 bez stanovování nápravných opatření a provádění jejich kontroly. Dále jsou identifikována zjištění všech oblastí SM, kde jsou obavy, že by mohly být tyto klasifikovány v průběhu auditu 2. stupně jako neshody Z1.

6.3.7.3 Ukončení auditu 1. stupně

Po ukončení auditu všech výše zmíněných požadavků a dokumentace SM je VA vystavena ZzA, kterou předá organizaci a druhý výtisk zůstává ve spisu. V ZzA musí VA jednoznačně identifikovat všechny požadavky auditu 1. stupně a potvrdit připravenost organizace pokračovat v auditu 2. stupně. Audit 2. stupně je možné zahájit až po vypracování ZzA a předání spolu se seznámením představitel organizace s jejím obsahem.

V případě uplatnění stížností a/nebo námitek organizace vůči postupu nebo závěrům z auditu 1. stupně se postupuje podle směrnice S – 1/96. Vyhoví-li ŘCO stížnosti a/nebo námítce, musí VA vypracovat doplněk ke ZzA (jako jednu z jeho nedílných součástí).

6.3.8 Audit 2. stupně

Tento stupeň auditu SM probíhá vždy v místě organizace a tvoří nejdůležitější část procesu auditu a jeho nedílnou součástí je audit SM při provádění procesů určených organizací k certifikaci. Není-li jeho

termín stanoven při předání ZzA, musí organizace termín připravenosti k auditu 2. stupně oznámit písemně VA do 6-ti měsíců od vydání ZzA.

Pozn.: Pokud tak organizace neučiní do uplynutí této doby, oznámí ŘCO písemně klientovi, že audit je z jeho viny ukončen.

Plán auditu 2. stupně je sestaven VA na základě výsledků auditu 1. stupně

Cílem auditu 2. stupně je potvrdit, že:

- ◆ organizace dodržuje svoji politiku, cíle a postupy SM,
- ◆ zavedený SM je v souladu se všemi požadavky normy, a že se jím dosahuje cílů stanovených politikou SM organizace.

Pro dosažení výše zmíněného cíle se má audit (kromě již plně a úspěšně posouzených požadavků certifikace v rámci auditu 1. stupně) zaměřit zejména na:

- ◆ identifikaci environmentálních aspektů a následné určení jejich významu - pro **EMS**,
- ◆ postupy na zabezpečení souladu s právními a dalšími předpisy,
- ◆ stanovení cílů a programů OHSMS a jejich plnění - pro **OHSMS**,
- ◆ environmentální cíle a cílové hodnoty odvozené z jejich hodnocení - pro **EMS**,
- ◆ řízení provozu organizace,
- ◆ monitorování, měření, podávání zpráv a přezkoumávání činnosti z hlediska stanovených cílů SM a cílových hodnot SM,
- ◆ identifikaci a zhodnocení neshod a nápravných/preventivních opatření,
- ◆ identifikaci a zhodnocení incidentů, neshod a havarijních situací, opatření k nápravě a preventivních opatření - pro **OHSMS**,
- ◆ procesy identifikace nebezpečí SM BOZP, posuzování rizik a řízení rizik - pro **OHSMS**,
- ◆ procesy pro reagování na rušivé incidenty, komunikaci a obnovu činností po incidentu – pro **BCMS**
- ◆ provádění interních auditů a přezkoumávání vedením organizace,
- ◆ odpovědnost vedení organizace za politiku SM,
- ◆ vazby mezi politikou SM a všemi procesy/prvky SM a jejich součinnosti,
- ◆ vazby mezi environmentální politikou, aspekty a s nimi spojenými environmentálními dopady, cíly a cílovými hodnotami, odpovědnostmi, programy, postupy, dokumentovaným profilem, interním auditem a přezkoumáním - pro **EMS**,
- ◆ cíle kontinuity podnikání a plány jejich dosažení - pro **BCMS**,
- ◆ vyhodnocení postupů kontinuity podnikání pro **BCMS**,
- ◆ identifikaci interních i externích zainteresovaných stran, její dokumentování a udržování v aktuálním stavu – pro **CSR**,
- ◆ aspekty společenské odpovědnosti v ekonomické oblasti zahrnující problematiku nákupu, etiky v podnikání, ekonomickou výkonnost a vedení evidence poplatků a sankcí vůči ní uplatněných – pro **CSR**,
- ◆ environmentální aspekty pro stávající činnosti a produkty (výrobky a služby) a také pro plánované, nové a/nebo změněné činnosti a produkty – pro **CSR**,
- ◆ aspekty společenské odpovědnosti v sociální oblasti zahrnující problematiku lidských práv, podmínek zaměstnávání a přiměřené práce, podporu komunity a ochranu spotřebitelů – pro **CSR**,

6.3.8.1 Zahájení auditu 2. stupně

VA projedná na základě výše zmíněného s pověřeným zástupcem organizace konkrétní podmínky k sestavení „Program auditu“, a to zejména:

- ◆ místa a funkce (pracovníky), která při auditu TA navštíví,
- ◆ termíny auditu,
- ◆ předpokládaný časový program auditu,
- ◆ další nezbytné náležitosti nutné k provedení auditu.

6.3.8.2 Pracovní dokumenty CO

CO má vytvořen soubor pracovních záznamů (formulářů), které slouží k provádění auditů a k dokumentování a zaznamenávání jeho výsledků. Pracovní záznamy obsahující důvěrné nebo zákonem chráněné informace jsou chráněny před jejich zneužitím. Pracovníci CO jsou vázáni zachováním důvěrnosti.

6.3.8.3 Průběh auditu 2. stupně

V rámci auditu 2. stupně jednotliví auditoři posuzují pod vedením VA způsobilost organizace trvale plnit požadavky certifikace. Při tom zjišťují, zda organizace plní požadavky, které má popsány v dokumentaci SM, zda plní další stanovená kritéria, předepsaná technickými, legislativními, právními

a dalšími předpisy, a zda soustavně vytváří předpoklady pro jejich trvalé plnění a zlepšování. V rámci auditu se ověřují i další údaje poskytnuté organizací (např. údaje z Žádosti) a zjišťuje se jejich soulad se skutečným stavem.

V průběhu auditu musí organizace umožnit auditorům přístup do všech prostor a ke všem potřebným informacím, které souvisejí s auditem. Na žádost VA je organizace povinna předkládat důkazy o plnění požadavků certifikace.

V případě, že organizace v průběhu auditu na místě neposkytne potřebnou součinnost, nebo se z jakýchkoliv důvodů rozhodne celý proces zastavit, přerušit VA audit.

6.3.8.4 Shromáždování důkazů

Auditoři získávají důkazy pomocí pohovorů, posuzováním dokumentů a záznamů a zjišťováním činností a podmínek v daných oblastech zájmu. Musí zaznamenat jakékoliv náznaky neshod, pokud se tyto jeví jako významné a přešetřit je. Informace shromážděné při pohovorech musí být porovnány s údaji zjištěnými z nezávislých zdrojů, jakými jsou fyzické zjišťování, měření a záznamy.

Při pohovorech s řadovými pracovníky by měla být vyloučena přítomnost jejich nadřízených z důvodu otevřenosti při poskytování informací.

6.3.8.5 Zjištění z auditu

Všechna zjištění z auditu musí být zdokumentována. Zjištění klasifikuje příslušný člen TA, který k nim dospěl. V případě pochybností o klasifikaci konzultuje s VA.

Zjištění se klasifikují následovně:

Neshoda Z1: Zjištění vyšší závažnosti; SM není ve shodě s certifikačními kritérii nebo závazky podmiňujícími certifikaci, neexistence nebo hrubé nedodržování postupu pro interní audity nebo pro přezkoumání vedením, nerealizovaná nápravná opatření, hrubé porušování závazků subjektu vůči CO, chybějící či nefunkční část SM, zásadní rozpor s požadavky externí obecně závazné dokumentace (zákony, normy, apod.). Bez realizace a kontroly nápravných opatření (obvykle na místě) nemůže být ukončeno audit:

při C a OC návrhem (zpracováním ZzA s kladným výsledkem) na udělení certifikátu,

při PD bude vyzván ŘCO k pozastavení platnosti či odejmutí certifikátu SM nebo jeho části.

Nedostatek Z2: Zjištění nižší závažnosti, např. vyplývající z dílčího neplnění požadavků SM a/nebo externích obecně závazných předpisů. Dočasná absence dokumentů či záznamů. VA bude akceptovat NO, jehož realizace přesahuje časový rámec auditu.

Kontrola NO bude provedena při následném auditu.

Příležitosti ke zlepšování Z3: Námety ke zlepšování účinnosti SM projednané s pověřeným zástupcem organizace, jejichž případná neakceptace nemá vliv na fungující SM, ani na další průběh auditů.

Zjištění Z4: Zjištění z auditu 1. stupně, při kterém se nevyplňuje nápravné opatření a neprovádí se kontrola nápravných opatření.

Zjištění jsou v průběhu auditu průběžně zaznamenávána do příslušného pracovního dokumentu. Po posouzení všech činností musí TA všechna svá zjištění přezkoumat a oklasifikovat. Zjištění musí být identifikována ve vztahu ke specifickým požadavkům normy nebo jiných souvisejících dokumentů, podle nichž byl audit proveden. Zjištění jsou projednána a odsouhlasena s představiteli organizace/vedoucím pracoviště. Ke každému zjištění musí organizace navrhnout způsob a termín jeho odstranění. Dodržení termínu a způsobu odstranění každého zjištění je vždy posouzeno VA.

Pokud zjištění přetrvávají, musí VA projednat s představiteli organizace další postup auditu.

O ukončení auditu 2. stupně rozhoduje VA, který je povinen o výsledcích auditu informovat představitele organizace a vyjasnit případné nejasnosti.

6.3.8.6 Nápravná opatření

Za stanovení a zahájení realizace opatření k nápravě, která jsou potřebná k odstranění zjištění nebo jejich příčin zodpovídá vedoucí pracovník odpovědný za posuzovanou oblast (činnost). Představitel organizace je vyzván o požadovaném způsobu kontroly realizace nápravných opatření (písemným doložením či opakovanou návštěvou na místě auditu). Kontrola realizace nápravných opatření opakovanou návštěvou se provádí dle uvážení VA a všechny její fáze probíhají obdobným způsobem jako audit. Termín kontroly nápravných opatření se stanovuje po dohodě VA s organizací.

6.3.8.7 Závěrečná zpráva z auditu – ZZzA

Nejdůležitějším dokumentem z auditu je ZZzA. Za její zpracování zodpovídá VA. ZZzA předá VA neprodleně ŘCO. V této ZZzA identifikuje VA všechny okolnosti týkající se shody SM organizace

s požadavky certifikace. ŘCO se k ZZzA po pečlivém prostudování vyjádří. V případě, že ZZzA schvaluje bez výhrad, stvrdí to svým podpisem do příslušné řádky ZZzA. V případě výhrad vedoucích k odlišnostem finální verze ZZzA od ZZzA zpracované VA, je třeba tyto odlišnosti představiteli organizace vyčerpávajícím způsobem vysvětlit a dokladovat.

VA předá nejpozději do 6-ti týdnů po ukončení auditu 2. stupně, který může být ukončen až po odstranění neshod, jejíž kontrolu není možné nechat na PD, obvykle na závěrečném jednání, představiteli organizace ZZzA k vyjádření.

ZZzA se zpracovává ve dvou vyhotoveních (pro organizaci a CO).

V ZZzA musí VA uvést vyhodnocení plnění požadavků certifikace vč. vyhodnocení schopnosti organizace je plnit po dobu platnosti certifikátu, a to takovým způsobem, aby bylo možno jednoznačně rozhodnout o vydání či nevydání certifikátu SM. V závěru ZZzA je uvedeno poučení o možnosti uplatnění stížností a/nebo námitek proti jejímu obsahu (viz S – 1/96).

Pokud ŘCO (nebo při dalších odvoláních Rada pro certifikaci či akreditační orgán) stížnostem a/nebo námítkám vyhová, provede VA další šetření a výsledky zahrne do doplňku k ZZzA, který se tím stává její nedílnou součástí.

6.3.8.8 Závěrečné jednání

V rámci závěrečného jednání VA, případně i další členové TA, projednají a objasní s pověřenými zástupci organizace veškerá zjištění z auditu. Dále se ověří, zda změny v dokumentaci SM (vyplývající z realizace nápravných opatření) byly promítnuty do všech řízených výtisků dokumentace SM.

VA formuluje závěry auditu a následně předá ZZzA zástupci organizace. Ze závěrečného jednání zpracuje VA záznam (viz Katalog formulářů).

Při závěrečném jednání je klient informován o „Dotazníku spokojenosti“, který je přístupný na www.silmos-q.cz a je požádán o jeho vyplnění. Vyplněný dotazník slouží CO k získávání informací o spokojenosti zákazníka s činností CO. Vyplnění dotazníku je dobrovolné, jeho vyhodnocení provádí ŘCO a výsledky hodnocení nemají žádný vliv na další průběh spolupráce s CO.

6.3.8.9 Ukončení auditu SM

Předáním ZZzA představiteli organizace je považován audit za ukončené.

6.3.8.10 Program auditů

Návazně na rozhodnutí o certifikaci zpracuje VA Program auditů na další tříleté období zahrnující program prvního a druhého PD a program OC. Tento program je východiskem pro zpracování plánů auditů.

6.4 Kombinované audity systémů managementu

Následující postup vychází z IAF MD 11 a uvádí jen odlišnosti od výše dokumentovaného postupu, ostatní zůstává shodné.

Pro následující postup platí následující definice:

Kombinovaný audit je audit systémů managementu organizace podle 2 nebo více souborů kritérií auditu/norem prováděný současně.

Integrovaný systém managementu (ISM) je, když organizace aplikuje jeden jednotný systém managementu pro řízení několika aspektů činnosti organizace, pro splnění požadavků více než jedné normy systému managementu.

Úroveň integrace je schopnost auditovaných reagovat na otázky týkající se většího počtu aspektů různých SM.

Kombinované audity systémů managementu mají následující pravidla a odlišnosti:

- ♦ pro každou normu vydává CO buď samostatný certifikát SM, nebo společný certifikát pro dva a více SM (v případě, že je na společném certifikátu odkaz i na OHSMS a CSR, nesmí být na certifikátu uvedena značka/logo IAF),
- ♦ pro každou normu musí být jmenován auditor s odpovídající odbornou způsobilostí s případnou kombinací použití TE,
- ♦ pro každý auditovaný SM musí být přidělen dostatečný čas k provedení úplného a efektivního auditu,
- ♦ složení TA musí splňovat požadavky na odbornou způsobilost pro každý SM a v případě, že VA nemá odbornou způsobilost pro každou normu SM, která je předmětem kombinovaného auditu, musí jmenovat z TA tzv. „odpovědného auditora za konkrétní SM“, který bude odpovědný za jakákoliv související doporučení, jež budou mimo odbornou způsobilost VA; jmenování „odpovědného auditora za konkrétní SM“ uvede VA do Plánu auditu,

- ♦ plán auditu a programy dílčích auditů musí určit úlohu každého člena TA a požadavky certifikace, které posuzuje,
- ♦ za výpočet času požadovaného pro kombinovaný audit odpovídá ŘCO v případě C, OC a MD, v případě PD výpočet provádí VA, tento výpočet musí být dokumentován v Žádosti či Plánu auditu,
- ♦ kvalita auditování jednotlivých SM nesmí být prováděním kombinovaných auditů nijak negativně ovlivněna a audity musí zohledňovat všechny požadavky jednotlivých SM,
- ♦ zprávy z auditu (ZzA a ZZzA) se zpracovávají jednotlivě pro každý SM nebo společně pro všechny SM s tím, že v obou případech musí obsahovat posouzení všech kritérií certifikace pro daný SM,
- ♦ všechna zjištění z auditů k jednotlivým SM musí být posouzena ve vztahu k ostatním SM,
- ♦ TA má získat z auditu 1. stupně nebo při prvním použití kombinovaného auditu mimo informace uvedené v čl. 6.3.7.3 ještě následující informace:
 - ♦ úroveň integrace systémů managementu organizace,
 - ♦ schopnost pracovníků organizace reagovat na otázky týkající se jednotlivých norem SM, aby bylo možné ověřit získané informace a rozhodnutí učiněná při přezkoumání „Žádosti o certifikaci“,
- ♦ TA na základě výsledků auditu 1. stupně nebo při prvním použití kombinovaného auditu musí přezkoumat a upravit podle potřeby počet osoboauditovní, který byl založen na určité úrovni integrace SM, jež byla organizací deklarována nebo TA předpokládána na základě předchozích zkušeností (při prvním použití kombinovaného auditu),
- ♦ při pozastavení, odnětí nebo omezení rozsahu certifikace, jež se bude týkat jednoho SM, se musí posoudit, zda nejsou rovněž dotčeny i další certifikované SM.

6.5 Rozhodování o certifikaci

O certifikaci rozhoduje ŘCO na podkladě stanoviska VA. Podkladem pro rozhodnutí o udělení certifikátu SM jsou ZZzA, další související dokumentace (dokumentace organizace popisující SM, ap.) a všechny významné informace.

6.5.1 Zamítnutí udělení certifikátu

Pokud organizace požadavky certifikace nespĺňuje nebo nemá předpoklady pro jejich trvalé naplnění, oznámí ŘCO na podkladě stanoviska VA písemnou formou představiteli organizace tuto skutečnost, a vydání certifikátu SM zamítne. Zamítnutí musí obsahovat řádné zdůvodnění. Případně stížnosti a/nebo námitky organizace vůči rozhodnutí ŘCO se řeší v souladu se S – 1/96.

6.5.2 Odvolání organizace

Organizace, již ŘCO odmítl vydat certifikát, má možnost podat námitku a/nebo stížnost proti tomuto rozhodnutí k Radě pro certifikaci, a to cestou ŘCO. Námitka a/nebo stížnost je zaregistrována v Knize stížností a/nebo námitek.

6.5.3 Rozhodnutí Rady pro certifikaci

Rada pro certifikaci přezkoumá rozhodnutí ŘCO a vyslechne stanovisko zmocněného zástupce organizace. Po posouzení všech okolností případu nechá předseda Rady pro certifikaci hlasovat o oprávněnosti stížnosti a/nebo námitek.

V případě, že Rada pro certifikaci nedospěje k závěru, že stížnost a/nebo námitka je oprávněná, oznámí tuto skutečnost stěžovateli cestou ŘCO, a klient má možnost podat po odstranění neshod, které byly důvodem tohoto odmítnutí, novou žádost o audit SM.

Pokud organizace s rozhodnutím Rady pro certifikaci nesouhlasí, může se odvolat k Českému institutu pro akreditaci o.p.s., který rozhodne o stížnosti a/nebo námítce s konečnou platností.

6.6 Udělení certifikátu SM

ŘCO vydá na podkladě stanoviska VA certifikát SM. Certifikát specifikuje předmět i rozsah certifikace a dobu jeho platnosti. Dále certifikát obsahuje název a adresu certifikovaného subjektu.

6.7 Opakované certifikace

Cílem opakované certifikace je posoudit:

- ♦ celkovou účinnost SM z pohledu interních a externích změn a jeho trvalé platnosti a vhodnosti co se rozsahu certifikace týká,
- ♦ prokázání osobní angažovanosti (závazku) udržovat efektivnost a zlepšování SM za účelem zvýšení celkové výkonnosti,

- ♦ zda činnost certifikovaného SM přispívá k dosažení politiky a cílů organizace.

6.8 Převod akreditované certifikace

Následující postup uvádí požadavky a způsob převodu certifikátů SM vydaných jedním CO, s cílem zachování integrity certifikátů SM, jsou-li převedeny na jiný CO.

6.8.1 Definice převodu certifikace

Převod certifikace je definován jako uznání existujícího a platného certifikátu SM uděleného jedním CO jiným CO pro účely udělení jeho vlastní certifikace.

6.8.2 Postup pro převod akreditované certifikace

6.8.2.1 Akreditace

Pro převod certifikace přicházejí v úvahu pouze certifikáty, vydané v rozsahu akreditace signatáři MLA (multilaterální dohody o vzájemném uznávání výsledků akreditace) EA, IAF, PAC nebo IAAC. Pokud je certifikát vydán CO, který je akreditován orgánem, který je signatářem pouze regionální MLA, pak je převod omezen pouze na CO akreditované orgány zapojenými v dané regionální dohodě.

S držiteli certifikátů SM, které nejsou pokryty výše uvedenými akreditacemi, se zachází jako s novými žadateli o certifikaci.

6.8.2.2 Přezkoumání před převodem certifikace

Přezkoumání budoucího klienta provádí ŘCO (nebo jím pověřený VA) přezkoumáním dokumentace SM a také osobní návštěvou. Přezkoumání se týká následujících hledisek:

- ♦ potvrzení, že certifikované činnosti klienta spadají do oblasti naší akreditace,
- ♦ důvody zájmu o převod,
- ♦ ověření, že platný certifikát SM, pokud se týká autentičnosti, trvání, oblastí činností pokrytých SM a rozsahu akreditace se vztahuje na místo nebo více míst, která si přejí převod,
- ♦ rozhodnutí ŘCO/VA (v případě účelnosti a také proveditelnosti), zda si certifikaci a stav nevyřešených neshod ověří u vydávajícího CO,
- ♦ posouzení posledních zpráv z auditů (C, PD, MD, OC), jakýchkoliv z nich vyplývajících nevyřešených neshod a také jakýchkoliv dostupných dokumentů týkajících se certifikačního procesu (tj. ručně psané poznámky, kontrolní listy, atp.),
 - ♦ v případě nepředložení výše uvedených záznamů, je organizace považována za nového klienta.
- ♦ jakéhokoliv zapojení organizace v právním zastoupení statutárních orgánů – u EMS,
- ♦ obdržených stížností a přijatých opatření,
- ♦ stavu SM v rámci aktuálního certifikačního cyklu.

Z tohoto přezkoumání zpracovává ŘCO/VA zprávu, která obsahuje odpovědi na výše uvedená zkoumání a návrh dalšího postupu.

6.8.2.3 Certifikace

- ♦ zpravidla se převod týká platné akreditované certifikace SM,
- ♦ v případě certifikátu vydaného zaniklým CO nebo CO, kterému bylo odejmuto osvědčení o akreditaci nebo certifikáty, které jsou pozastaveny nebo jim hrozí pozastavení, může CO na základě postupu viz 6.8.2.2 rozhodnout o převodu i takového certifikátu, ale musí získat souhlas akreditačního orgánu.
- ♦ nevyřešené neshody, pokud je to možné a účelné má uzavřít vydávající CO před převodem; pokud se tak nestane, uzavírá je přejímající CO,
- ♦ jestliže nejsou při přezkoumání před převodem zjištěny žádné další nevyřešené nebo potenciální problémy (neshody), může být po normálním procesu rozhodování o certifikaci vydán certifikát s datem dokončení přezkoumání – odpovídá ŘCO,
- ♦ v případě neprovedení nového nebo opakované certifikace na základě výsledků přezkoumání se ke stanovení programu následujícího dozoru a/nebo opakované certifikace používá předloha z předchozího certifikačního režimu,
- ♦ pokud po přezkoumání před převodem nadále existují pochybnosti týkající se přiměřenosti certifikovaného SM žadatele, rozhodne ŘCO následovně:
 - ♦ zachází se s žadatelem jako s novým klientem nebo
 - ♦ provede se posouzení zaměřené na identifikovanou problémovou oblast.

Rozhodnutí, týkající se požadovaného opatření závisí na povaze a rozsahu všech zjištěných problémů a je žadateli ŘCO vysvětleno.

6.9 Postup auditování a certifikace SM na více pracovištích založené na vzorkování a používání elektronických procesů

Následující postup uvádí jen odlišnosti od dokumentovaného postupu, ostatní zůstává shodné. Tento postup se týká také SM, kde se používá elektronické řízení dokumentů a/nebo procesů a/nebo se využívají jiné elektronické procesy.

6.9.1 Definice organizace s více pracovišti

Jedná se o organizaci, která má určenou ústřední funkci (vedení), ale nemusí být jedinou právníckou osobou, ve které jsou určité činnosti plánovány, kontrolovány nebo řízeny, a síť místních organizačních jednotek nebo poboček (pracovišť), ve kterých jsou takové činnosti prováděny úplně nebo částečně. Podléhají pravidelným dozorům, interním auditům a provádění stanovených nápravných opatření. Takovými organizacemi mohou být např. společnosti se sítí obaloven, betonáren, lomů nebo velké společnosti se svými pracovišti po celé ČR. Dočasným pracovištěm se pro CO rozumí stavba/staveniště.

6.9.2 Vhodnost organizace s více pracovišti

Jedná se vždy o organizaci se zavedeným jednotným SM, který je centrálně řízen, auditován interními audity a pravidelně přezkoumáván jejím ústředním vedením. Všechna pracoviště (obalovny, betonárny, lomy, závody, aj.), vč. vedení organizace jsou zahrnuty do programu pravidelných interních auditů.

Organizace má prokázat svoji schopnost shromažďovat a analyzovat údaje ze všech pracovišť včetně ústředí, které zahrnují požadavky SM. Organizace má prokázat svoji pravomoc a schopnost v případě nutnosti iniciovat organizační změnu.

6.9.3 Způsobilost pro CO

Před zahájením auditu seznámí CO klienta se všemi kritérii uvedenými v tomto postupu a ověří, zda jsou všechna splněna. Klient musí být informován (ŘCO), že certifikát pro všechna místa nebude udělen v případě neshody s těmito kritérii.

6.9.3.1 Přezkoumání smlouvy

Přezkoumání smlouvy příslušným VA musí identifikovat složitost a rozsah činností pokrytých zavedeným SM, který má být předmětem auditu. Dále má odhalit co nejpřesněji rozdíly mezi jednotlivými pracovišti/místy, aby bylo možno stanovit odpovídající úroveň výběru míst.

Vedení dané organizace je vždy jasné ze smluvního vztahu a jeho funkce je daná příslušnou závaznou normou, podle které je certifikace prováděna.

Stejné postupy na jednotlivých místech organizace jsou dány jednotnou dokumentací SM (PSM, směrnice, technologické postupy, aj.), která je před auditem na místě posouzena a její závaznost pro všechny místa je jednoznačná.

Připravenost jednotlivých míst organizace musí být v čase auditu na stejné úrovni a případná nepřipravenost některých míst musí VA předem oznámena. Tato místa nebudou zahrnuta do rozsahu certifikace.

Záznam o rozhodnutí použití postupu auditování na více pracovištích je na Žádosti o certifikaci a odpovídá ŘCO.

6.9.3.2 Audit SM

Postup pro audit je shodný s postupem viz čl. 6.3 s tím, že ověření jednotnosti zavedeného SM na všech místech organizace je dáno posouzením jejich veškerých záznamů a nástrojů vyplývajících z norem pro SM (politika SM, její cíle, plánování SM, přezkoumání vedením, interní audity, měření, analýza a zlepšování, řešení neshod, stížností zákazníků, apod.). Ověření všech výše zmíněných skutečností fyzicky na místě je provedeno v průběhu 3-leté platnosti certifikátu SM na všech místech organizace.

6.9.3.3 Řešení neshod

Při zjištění neshody na kterémkoliv místě zahrnutém do certifikace, při interním či externím auditu je vždy TA zjišťováno, zda mohou být ovlivněna další místa. TA je požadováno, aby organizace přezkoumala neshody a určila, zda naznačují neshodu celého SM týkající se všech míst nebo ne.

V případě, že ano, musí být vedením organizace uplatněno nápravné opatření na všech místech vč. vedení. V případě zjištění jakékoliv neshody je TA vždy kladen zvýšený důraz na dané zjištění i na ostatních místech.

Řešení neshod musí být vždy na všech místech bez rozdílu vyřešeno s kladným výsledkem, aby mohl být audit úspěšně ukončen.

6.9.3.4 Vydávání certifikátů SM

CO vydává většinou jeden certifikát SM, který obsahuje identifikační údaje klienta (název, adresa, IČ, DIČ) s tím, že pod těmito údaji je uveden výčet všech míst, na která se daný certifikát vztahuje. V případě požadavku klienta je možné vydat tzv. sub-certifikát pro každé místo, na něž se certifikace vztahuje s tím, že obsahuje stejný rozsah působnosti nebo podrozsah tohoto rozsahu a obsahuje jasný odkaz na hlavní certifikát.

Při zjištění neplnění požadavků certifikace na jakémkoliv místě (kromě vedení organizace) je toto místo vyřazeno z výčtu certifikovaných míst a tento impuls je důvodem k provedení MD SM v dané organizaci. Při zjištění neplnění požadavků certifikace ve vedení organizace se také provede MD SM v dané organizaci.

Seznam certifikovaných míst je CO veden v aktuálním stavu, a v případě neinformování klienta o změně jejich počtu je tato skutečnost brána jako zneužití certifikátu SM a CO postupuje podle svých schválených dokumentovaných postupů.

Při rozšiřování počtu míst na žádost klienta je postupováno podle schválených dokumentovaných postupů CO formou MD nebo je možné využít PD.

6.9.4 Vzorkování

CO má pro výběr míst danou metodiku a postupy, které zajišťují audit na všech místech během 3-leté platnosti certifikátu a dávají objektivní obraz o fungování daného SM certifikované organizace. Pro všechny audity platí stejný výpočet počtu míst: $1/3$ míst + 1 místo. Tím je zajištěno, že během platnosti certifikátu jsou navštívena všechna místa. Při výběru je nejméně 25% těchto míst vybráno náhodně. Skutečnosti, které by mohli ovlivnit tento výběr (výsledky interních či předchozích externích auditů, stížnosti zákazníků, významné odchylky v počtu zaměstnanců a ve velikosti jednotlivých míst a změny od poslední návštěvy CO, apod.) jsou řešeny individuálně a počet míst je zvýšen nad výše uvedený rámec.

Pro výběr reprezentativních míst a jejich počtu se při auditu SM kromě výše uvedeného přihlíží ještě k následujícím faktorům:

- ♦ výsledkům přezkoumání vedením,
- ♦ vyzrálosti SM,
- ♦ všem dostupným informacím o organizaci,
- ♦ složitosti SM,
- ♦ složitosti jednotlivých míst a směnnosti provozů,
- ♦ opakovatelnosti užívaných postupů,
- ♦ rozlišením mezi prováděnými pracovními postupy,
- ♦ rozmístění pracovníků organizace v jednotlivých místech,
- ♦ významu a míře environmentálních aspektů a s nimi spojených dopadů,
- ♦ významu a míře rizik BOZP a s nimi spojených dopadů na činnosti auditované organizace,
- ♦ možným interakcím s citlivými složkami životního prostředí,
- ♦ odlišností v právních předpisech (jen v případě poboček (míst) organizace v zahraničí),
- ♦ názorům zainteresovaných stran.

Vedení organizace je začleněno do Plánu auditu vždy (nejméně jednou ročně).

Doba auditu odpovídá době „na místě minimálně“ dané IAF MD 1.

Při rozšiřování certifikátu SM o novou skupinu míst je k této skupině přístupováno jako k nezávislému souboru pro stanovení velikosti vzorku. Po začlenění nové skupiny do certifikátu SM jsou nová místa pro stanovení velikosti vzorku připočtena k původním místům.

7. Dozor

Dozorová činnost představuje činnost CO, která pro něj vyplývá z ustanovení ČSN EN ISO/IEC 17021-1 a Dokumentu CSR. Touto činností posuzuje CO u organizace, jak zabezpečuje a dodržuje plnění kritérií a závazků podmiňujících certifikaci.

Období mezi dvěma po sobě jdoucími certifikacemi (certifikace a recertifikace) se nazývá dozorovým cyklem. V rámci tohoto cyklu se realizují dozorové návštěvy u certifikovaných organizací (podle plánu dozorů zpracovaného VA). V průběhu dozorového cyklu je posuzován soulad činností certifikované organizace s požadavky certifikačních kritérií.

Dozorová činnost zahrnuje:

- ♦ činnost prováděnou formou dozorových návštěv v rámci dozorového cyklu podle předem stanoveného plánu po celou dobu platnosti certifikátu,
- ♦ mimořádné dozorové činnosti, prováděné během dozorového cyklu mimo plán dozorových činností.

Mimořádné dozorové činnosti jsou prováděny v následujících případech:

- ♦ k posouzení důvodnosti podnětu zpochybňujícího dodržování certifikačních kritérií a závazků, které podmiňují vydání certifikátu,
- ♦ u organizací, kde bylo při dozorové činnosti zjištěno nedodržování certifikačních kritérií nebo závazků (např. změna rozsahu certifikace, právní subjektivity, vedoucích pracovníků, postupů, zařízení, ap.),
- ♦ v případě, že certifikovaná organizace, které byla pozastavena platnost certifikátu, si objedná audit k obnovení jeho účinnosti.

Veškeré podněty směřující k provedení mimořádné dozorové činnosti jsou u CO evidovány.

Dozorová návštěva musí být provedena do 12 měsíců od ukončení předcházejícího auditu. Dozorové návštěvy se obvykle neprovádějí:

- ♦ v době kratší než 8 měsíců po ukončení předcházejícího auditu,
- ♦ v případě, že certifikovaný subjekt požádal o pozastavení účinnosti nebo odejmutí certifikátu.

Organizace může uplatnit námitky vůči termínu dozorové návštěvy nebo vůči složení týmu auditorů u ŘCO.

Provádění pravidelných dozorových návštěv je zahrnuto v pravidelných ročních poplatcích držitelů certifikátů. Ostatní mimořádné dozorové návštěvy hradí organizace na základě uzavřené smlouvy o dozorové činnosti.

Skutečnosti zjištěné při dozorové činnosti uvede VA ve ZZzA, ze které musí jednoznačně vyplynout, zda certifikovaná organizace plní nebo neplní všechna certifikační kritéria a závazky, které byly předmětem auditu v rámci dozoru.

ZZzA zašle (nebo osobně předá) VA organizaci k vyjádření do 15-ti dnů. Námitky a/nebo stížnosti uplatňuje klient cestou ŘCO.

8. Pozastavení a obnovení certifikátu

CO pozastaví platnost certifikátu v případě že:

- ♦ při dozoru byly zjištěny vážné neshody v plnění certifikačních kritérií a závazků,
- ♦ o pozastavení účinnosti požádá příslušná certifikovaná organizace.

O pozastavení účinnosti certifikátu rozhoduje ŘCO na základě ZZzA z pravidelného nebo mimořádného dozoru, nebo na žádost organizace. Případné námitky uplatní organizace písemně u CO. O výsledku řešení námítky musí být stěžovateli podána zpráva do jednoho měsíce od podání námítky.

O obnovení účinnosti certifikátu musí organizace písemně požádat CO, který zahájí nejpozději do jednoho měsíce v příslušné certifikované organizaci mimořádný dozor.

9. Změny rozsahu platnosti certifikátu

Projevili-li organizace zájem o rozšíření rozsahu certifikace, vyžádá si u CO formulář žádosti, ve kterém vyplní základní identifikační údaje. Na základě podání žádosti proběhne v termínu dohodnutém mezi CO a organizací audit formou mimořádného dozoru.

Pokud požádá organizace o omezení rozsahu certifikace nebo provedení dalších změn v platném certifikátu, posoudí CO vliv uvedených změn na plnění certifikačních kritérií a závazků. Na základě výsledku posouzení rozhodne, zda je možné vydat nový certifikát přímo, nebo zda je nutné posoudit oprávněnost provedení těchto změn formou mimořádného dozoru. Změny certifikátu nemají vliv na dobu jeho platnosti.

Případné námitky podává organizace písemně cestou ŘCO. O výsledku řešení námítky musí být stěžovateli podána zpráva do jednoho měsíce od podání námítky.

10. Zrušení platnosti certifikátu

CO zruší certifikát v případě že:

- ♦ o to požádá klient nebo organizace,
- ♦ neshody zjištěné na základě dozorové činnosti nebyly ve stanovených termínech odstraněny, nebo organizace neprokázala v rámci dozoru schopnost trvalého plnění stanovených certifikačních kritérií a závazků,
- ♦ dojde k zániku certifikované organizace.

O zrušení certifikátu rozhoduje ŘCO. Případné námitky vůči jeho rozhodnutí řeší Rada pro certifikaci v souladu s dokumentovanými postupy CO.

Námítky podává organizace písemně ŘCO. O výsledku řešení námítky musí být stěžovateli podána zpráva do jednoho měsíce od podání námítky.

11. Nabídka k použití loga certifikačního orgánu

V souladu s dokumentovanými postupy CO Vám jako držiteli certifikátu SM podle ČSN EN ISO 9001:2016, ČSN EN ISO 14001:2016, ČSN OHSAS 18001:2008, ČSN EN ISO 22301:2013 a ČSN 01 0391:2013 nabízíme použití loga certifikačního orgánu na Vašich hlavičkových papírech a případně i dalších dokumentech se vztahem k certifikovaným činnostem.

Pravidla pro použití loga certifikačního orgánu:

1. Logo certifikačního orgánu č. 3031 SILMOS-Q s.r.o. není zapsanou ochrannou známkou ve smyslu příslušných předpisů.
2. Logo se používá dvoubarevné nebo černobílé, podle poskytnutých podkladů od SILMOS-Q s.r.o.
3. Logo nebude používáno či zneužíváno na činnosti mimo oblast certifikace.
4. Logo je možno používat pouze v době platnosti certifikátu, v případě pozastavení platnosti certifikátu z jakýchkoli důvodů nesmí být až do obnovení účinnosti certifikátu vydávány dokumenty obsahující logo certifikačního orgánu.
5. Logo bude používáno pouze současně s obchodním jménem certifikované organizace a identifikačním znakem uvedeným na certifikátu.
6. Logo nebude používáno způsobem vzbuzující dojem, že certifikační orgán SILMOS-Q s.r.o. přebírá nebo spolupřebírá odpovědnost za kvalitu prováděných prací.
7. Použití loga je podmíněno oznámením sekretariátu certifikačního orgánu a tato služba je již zahrnuta v ceně za certifikaci.

V případě Vašeho zájmu kontaktujte prosím sekretariát CO na tel. 541 633 291 nebo na e-mail silmos-q@silmos-q.cz pro dojednání technického řešení.

12. Ceník služeb certifikačního orgánu SILMOS-Q s.r.o. (ceny jsou uvedeny bez DPH)

Registrační poplatek za registraci žádosti o certifikaci/opakovanou certifikaci za jeden SM	5.000,- Kč
Náklady na veškeré certifikační činnosti jsou individuální a vychází z velikosti organizace, počtu certifikovaných činností/technologických procesů a složitosti činností dané organizace.	
Výpočet nákladů je podložen jednotkovou cenou na osoboauditoden (náklady na jednoho auditora za 1 den), která je vypočítána podle interních postupů CO v souladu s návodem Ministerstva financí pro věcně usměrněné ceny.	