

Ενημερωτικό Σημείωμα Πελάτη

Αναστολή και ανάκληση της πιστοποίησης

Εισαγωγή

Αυτό το ενημερωτικό σημείωμα περιγράφει τι συμβαίνει όταν υπάρχει αδυναμία διατήρησης του συστήματος διαχείρισής σας, ή όταν ζητάτε την έγκρισή μας για να ανασταλεί ή να ανακληθεί η πιστοποίησή σας. Η σύμβαση με την LRQA και οι συναφείς όροι καθορίζουν τις προϋποθέσεις για τη διατήρηση της πιστοποίησης του συστήματος διαχείρισής σας. Η μη τήρηση αυτών των όρων μπορεί να οδηγήσει σε αναστολή ή / και απόσυρση του πιστοποιητικού σας και τη λήξη της σύμβασης με την LRQA.

Αναστολή της πιστοποίησης

Αναστολή της πιστοποίησής σας μπορεί να γίνει:

- μετά από αίτημά σας
- λόγω της αδυναμίας σας να διατηρήσετε το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισής σας, ή
- λόγω της στέρξης από την LRQA της δυνατότητας να ελέγξει τη συνεχιζόμενη εφαρμογή και τη συμμόρφωση του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης.

Επιπτώσεις της αναστολής

Όταν η πιστοποίησή σας αναστέλλεται:

- δεν μπορείτε να ισχυρισθείτε πλέον ότι είστε πιστοποιημένοι από την LRQA
- δεν μπορείτε πλέον να δέχεστε παραγγελίες για τις οποίες η πιστοποίησή σας αποτελεί προϋπόθεση της σύμβασης με τον πελάτη
- δεν μπορείτε πλέον να διαφημίσετε την πιστοποίησή σας από την LRQA
- πρέπει να κοινοποιήσετε στους πελάτες με τους οποίους διατηρείτε συμβάσεις για τις οποίες η πιστοποίησή σας είναι μια συμβατική υποχρέωση, ότι η πιστοποίησή σας έχει ανασταλεί.

Αδυναμία διατήρησης του πιστοποιημένου συστήματος Διαχείρισης

Αν σημειωθεί μια Κύρια (Major) μη συμμόρφωση σε μια επιθεώρηση επιτήρησης ή ανανέωσης του πιστοποιητικού σας, θα σας ζητηθεί να προβείτε σε όλες τις διορθωτικές ενέργειες που απαιτούνται για να εξασφαλιστεί εκ νέου ότι το σύστημά σας είναι σε συμμόρφωση με το πρότυπο αξιολόγησης ώστε να διατηρήσετε την πιστοποίησή σας.

Ο επιθεωρητής μας θα συζητήσει και συμφωνήσει μαζί σας τις απαιτούμενες ενέργειες και το χρονοδιάγραμμα για την επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών όταν αυτές εφαρμοστούν. Η μέθοδος της παρακολούθησης και το χρονοδιάγραμμα εξαρτώνται από τη φύση και τη σοβαρότητα της μη συμμόρφωσης.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, θα επαληθεύσει τις διορθωτικές ενέργειες σας με τη διεξαγωγή ειδικής επίσκεψης επιτήρησης (special surveillance) εντός τριών μηνών από την ημερομηνία που σημειώθηκε η Κύρια (Major) μη συμμόρφωση.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να είναι αποδεκτό για τον επιθεωρητή να προβεί σε επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών σας εξ αποστάσεως χωρίς να χρειαστεί η επίσκεψη στις εγκαταστάσεις σας. Σε ακραίες περιπτώσεις, όπως η σπάνια περίπτωση που ολόκληρο το σύστημα διαχείρισής σας παρουσιάζει σημαντικά κενά (όπως στην περίπτωση πολλαπλών Κυρίων μη συμμορφώσεων), η LRQA ενδέχεται να χρειαστεί να αναστείλει την έγκρισή σας με άμεση ισχύ.

Εάν η ειδική επίσκεψη επιτήρησης (ή άλλη ανασκόπηση) αποδείξει ότι έχουν ληφθεί αποτελεσματικές διορθωτικές ενέργειες, έτσι ώστε η Κύρια μη συμμόρφωση να μπορεί να υποβαθμιστεί σε ελάσσονος σημασίας (minor) ή να κλείσει, η LRQA θα σας το επιβεβαιώσει γραπτώς και η πιστοποίησή σας θα επανέλθει σε ισχύ, σύμφωνα με το υπάρχον πρόγραμμα επιτήρησης.

Εάν η ειδική επίσκεψη επιτήρησης επιβεβαιώσει ότι δεν έχετε λάβει τις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες, θα σας ενημερώσουμε ότι η πιστοποίησή σας έχει ανασταλεί.

Αιτήσεις για αναστολή πιστοποίησης

Αν οποιαδήποτε στιγμή επιθυμείτε την αναστολή της πιστοποίησής σας, θα πρέπει να υποβάλετε το αίτημά σας στην LRQA αιτιολογώντας το. Αν, μετά από εξέταση και έγκριση του αιτήματος σας από την LRQA, σας χορηγηθεί αναστολή, αυτή θα παραμείνει σε ισχύ μέχρι να ζητήσετε να αποκατασταθεί εκ νέου η πιστοποίησή σας, ή μέχρι τη λήξη του πιστοποιητικού σας, οπότε η πιστοποίηση παύει αυτόματα. Σε περίπτωση αιτήματος αποκατάστασης της πιστοποίησης, η LRQA θα πρέπει να πραγματοποιήσει επιτυχή ειδική επίσκεψη επιτήρησης.

Αδυναμία διεξαγωγής μιας προγραμματισμένης επιθεώρησης

Στην περίπτωση που, λόγω ασυμφωνίας με την εταιρεία σας, μια προγραμματισμένη επίσκεψη δεν μπορεί να λάβει χώρα μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα από την προβλεπόμενη ημερομηνία, με αποτέλεσμα η LRQA να μην έχει την δυνατότητα να επαληθεύσει τη συνέχιση της εφαρμογής και της συμμόρφωσης του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισής σας, η πιστοποίησή σας θα ανασταλεί.

Ειδικές περιστάσεις

Εάν δεν είστε σε θέση να αποδείξετε τη συνέχιση της εφαρμογής του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισής σας λόγω ασυνήθιστων περιστάσεων (για παράδειγμα, μια προσωρινή έλλειψη εργασιών) μπορεί να ληφθεί απόφαση για την προσωρινή αναστολή της πιστοποίησής σας.

Κοινοποίηση της αναστολής

Σε όλες τις περιπτώσεις, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως ότι η έγκρισή σας έχει ανασταλεί.

Η γνωστοποίηση αυτή θα περιλαμβάνει:

- το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο θα πρέπει να απαντήσετε. (Σημείωση: για τις περιπτώσεις αδυναμίας διατήρησης του πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης, θα πρέπει να απαντήσετε εντός 14 ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης)
- ανάλογα με την περίπτωση, τη διάρκεια της περιόδου αναστολής. (Σημείωση: η αναστολή παραμένει κανονικά σε ισχύ μέχρι την επιτυχή ολοκλήρωση της ειδικής επίσκεψης επιτήρησης, ή την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού)
- τις συνέπειες της αναστολής.

Απάντηση στην αναστολή

Αν η πιστοποίησή σας έχει ανασταλεί, λόγω δικής σας Αδυναμίας να διατηρήσετε το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης, υπάρχουν τρεις πιθανές απαντήσεις που μπορείτε να δώσετε:

- μπορείτε να ισχυρισθείτε ότι έχουν ληφθεί οι κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες και να μας ζητήσετε να εξακριβωθεί η αποτελεσματικότητά τους και, στη συνέχεια, να τεθεί εκ νέου σε ισχύ η πιστοποίησή σας (για παράδειγμα, μια δεύτερη ειδική επίσκεψη επιτήρησης)
- εάν δεν συμφωνείτε με την αιτιολόγηση της LRQA για αναστολή της πιστοποίησής σας, μπορείτε να προσφύγετε στη διαδικασία ενστάσεων της LRQA ή,
- μπορείτε να αποφασίσετε να μην δώσετε καμία απάντηση ή να μην προβείτε σε περαιτέρω ενέργειες. Σ' αυτή την περίπτωση η LRQA θα εκκινήσει τη διαδικασία ανάκλησης της πιστοποίησής σας.

Αν απαιτηθεί μια δεύτερη ειδική επίσκεψη επιτήρησης, αυτή θα πραγματοποιηθεί μόνο εφόσον το χρονοδιάγραμμα για την επίσκεψη είναι αποδεκτό από την LRQA (δηλαδή, συνήθως εντός ενός μηνός από την πρώτη ειδική επίσκεψη επιτήρησης).

Ανάκληση της πιστοποίησης

Αίτηση για ανάκληση της πιστοποίησης

Μπορείτε να ζητήσετε τη διακοπή της σύμβασής σας και την ανάκληση της πιστοποίησης ανά πάσα στιγμή σύμφωνα με τους όρους της «Καταγγελίας» (Termination), όπως αυτή καθορίζεται στη σύμβαση με την LRQA.

Καταγγελία της σύμβασης από την LRQA

Η LRQA μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση και να αποσύρει την πιστοποίησή σας, σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- εάν δεν ανταποκριθείτε σε μια επιστολή αναστολής που θα προκύψει από την αδυναμία σας να διατηρήσετε το πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισής σας
- αν αποφασίσετε να επιλέξετε την απόσυρση της πιστοποίησης αντί της εφαρμογής διορθωτικών ενεργειών
- αν κρίνουμε ότι οι διορθωτικές ενέργειες δεν είναι αποδεκτές μετά από μια δεύτερη ειδική επίσκεψη επιτήρησης, ή
- για άλλους λόγους (για παράδειγμα, οικονομικούς).

Κοινοποίηση της ανάκλησης

Σε όλες τις περιπτώσεις θα σας κοινοποιηθεί εγγράφως από την LRQA η ανάκληση της πιστοποίησης με αναφορά στην ημερομηνία από την οποία η ανάκληση είναι (ή θα τεθεί) σε εφαρμογή. Θα σας ζητηθεί να:

- καταστρέψετε όλα τα αντίγραφα των σχετικών πιστοποιητικών της LRQA
- μην αναφέρετε πλέον ότι έχετε πιστοποίηση από την LRQA
- αποσύρετε από την κυκλοφορία όλα τα έγγραφα που φέρουν το λογότυπο της LRQA
- εξετάσετε τις τρέχουσες προσφορές και τις συμβάσεις σας για να μάθετε αν η πιστοποίησή σας αποτελεί προϋπόθεση της σύναψης σύμβασης και να κοινοποιήσετε στους συγκεκριμένους πελάτες σας ότι η πιστοποίησή σας έχει ανακληθεί.

Από την πλευρά μας θα ενημερώσουμε για την ανάκληση της πιστοποίησής σας κάθε ενδιαφερόμενο μέρος με το εκάστοτε, πλέον κατάλληλο κατά την LRQA, μέσο. Αυτό μεταξύ άλλων περιλαμβάνει ενημέρωση όλων των εγκεκριμένων μητρώων στα οποία κοινοποιήθηκε η αρχική πιστοποίηση της εταιρείας σας (για παράδειγμα βάσεις δεδομένων πιστοποιημένων οργανισμών, κλπ).

Care is taken to ensure that all information provided is accurate and up to date. However, Lloyd's Register LRQA accepts no responsibility for inaccuracies in, or changes to, information. Lloyd's Register and variants of it are trading names of Lloyd's Register Group Limited, its subsidiaries and affiliates.

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2016. A member of the Lloyd's Register group.