

## B1 „Základní informace o certifikaci“

Vypracovala dne:	08.01.2023	Marcela Brabencová	
Přezkoumal a schválil dne:	08.01.2023	Ing. Lubomír Kolek	
Platnost dokumentu od:	08.01.2023		

## Přehled změn a revizí:

Identifikace -změny (číslo / strana) -revize (číslo)	Datum	Jméno a podpis pracovníka	Popis změny / popis a výsledek revize
Revize 5	08.01.2023	Brabencová	Aktualizace postupů
Změna č. 1, př. č. 1	02.01.2024	Brabencová	Změna jména zástupce ředitele

## OBSAH

<b>1 ÚČEL</b>	<b>4</b>
<b>2 OBLAST PLATNOSTI</b>	<b>4</b>
<b>3 POJMY</b>	<b>4</b>
3.1 Termíny a definice	4
3.2 Použité zkratky	4
<b>4 POPIS</b>	<b>5</b>
4.1 Informace o společnosti CERTLINE, s.r.o.	5
4.2 Akreditační systém ČR	5
4.3 Rozsah poskytovaných služeb	5
4.4 Popis procesu certifikace systému managementu	7
4.4.1 Schéma procesu	7
4.4.2 Žádost o certifikaci	10
4.4.3 Příprava na posuzování	10
4.4.4 Prvotní certifikace	10
4.4.5 Zpráva z auditu	12
4.4.6 Rozhodnutí o certifikaci	13
4.4.1 Certifikát	13
4.4.2 Dozorové audity	14
4.4.3 Recertifikace (Recertifikační audit)	15
4.4.4 Distanční audit – audit za použití informačních a komunikačních technologií pro auditování na dálku (dále DA)	16
4.4.5 Mimořádné audity	17
4.4.6 Převod akreditované certifikace	17
4.4.7 Pozastavení, odnětí nebo omezení rozsahu certifikace	19
4.4.8 Odvolání	20
4.4.9 Stížnosti	20
<b>5 SEZNAM PŘÍLOH</b>	<b>21</b>

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 4
	Výtisk číslo: 1	

## 1 ÚČEL

Účelem této směrnice je identifikace a popis certifikačního systému provozovaného Certifikačním orgánem CERTLINE. Tento systém certifikace je v souladu s normou ČSN EN ISO/IEC 17021-1. Směrnice zprostředkuje zákazníkům základní informace o certifikaci systémů managementu.

## 2 OBLAST PLATNOSTI

Tato směrnice je závazná pro všechny pracovníky CO, je uvedena na internetových stránkách společnosti CERTLINE, s.r.o. a je předávána zákazníkům v upravené formě aktuálního neřízeného výtisku.

## 3 POJMY

### 3.1 Termíny a definice

**Akreditovaný certifikát:** certifikát vydaný certifikačním orgánem v souladu s podmínkami jeho akreditace a nesoucí akreditační značku nebo odkaz na akreditaci.

**Certifikační orgán:** třetí strana, která posuzuje a certifikuje systém managementu podle zveřejněných norem nebo specifikací pro tyto systémy a podle všech doplňkových dokumentů, které jsou systémem požadovány.

**Certifikační systém:** systém, který má svá vlastní pravidla postupu a řízení pro provádění posuzování vedoucího k vystavení certifikačního dokumentu a jeho následnému udržování.

**Klient:** organizace, jejíž systém managementu je auditován za účelem certifikace.

**Logo:** symbol, který certifikační orgán používá jako formu identifikace, obvykle stylizovaný. Logo může být součástí značky.

**Značka:** právně zaregistrovaná obchodní značka nebo jinak chráněný symbol, vytvořený podle předpisů certifikačního orgánu, vyznačující, že byla prokázána přiměřená důvěryhodnost systémů managementu, jež certifikační orgán posuzuje, nebo že příslušné výrobky, procesy nebo jednotlivci splňují požadavky specifikované normy.

### 3.2 Použité zkratky

CO	Certifikační orgán CERTLINE
ČIA	Český institut pro akreditaci, o.p.s.
ČSN	Česká technická norma
EA	European co-operation for Accreditation
EN	Evropská norma
IAF	International Accreditation Forum
IEC	International Electrotechnical Commission
ISO	Mezinárodní norma - International Organization for Standardization (Mezinárodní organizace pro normalizaci)
MPA	Metodické pokyn pro akreditaci

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek



<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 5
	Výtisk číslo: 1	

## 4 POPIS

### 4.1 Informace o společnosti CERTLINE, s.r.o.

Společnost CERTLINE, s.r.o. byla založena zakladatelskou listinou a vznikla zápisem do obchodního rejstříku, vedeného Krajským soudem v Brně v oddílu C, vložka 44416 dne 3.9.2003.

Společnost CERTLINE, s.r.o. je akreditovaným certifikačním orgánem akreditovaný Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. dle normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1 pod číslem 3131.

Prokázání způsobilosti k provádění certifikace systémů managementu je uvedeno v „Osvědčení o akreditaci“, které je ke zhlédnutí na [www.certline.eu](http://www.certline.eu) a [www.cai.cz](http://www.cai.cz).

#### Základní údaje o společnosti:

Název:	CERTLINE, s.r.o.
Sídlo:	Šalounova 627/3, 638 00 Brno – Lesná
IČ:	269 04 608
DIČ:	CZ26904608
Tel.:	515 551 745
E-mail:	certline@certline.cz
Bank. spojení:	Komerční banka Brno – Černá Pole
Č. účtu:	27-9620420277/0100

### 4.2 Akreditační systém ČR

Akreditační systém v rámci České republiky spravuje Český institut pro akreditaci, o.p.s. (dále jen ČIA) jako národní akreditační orgán.

Akreditační systém ČR je popsán Metodickými pokyny pro akreditaci, které určují základní pravidla, postupy a kritéria pro akreditaci certifikačních orgánů.

ČIA je plným členem mezinárodních organizací EA, ILAC a IAF a je:

- signatářem MLA EA o vzájemném uznávání výsledků akreditace v oblasti zkoušení, kalibrací a certifikací včetně EMS,
- signatářem MLA IAF o vzájemném uznávání výsledků akreditace v oblasti certifikace systémů kvality a environmentu dle norem řady ISO 9001 a 14001,
- signatářem MRA ILAC o vzájemném uznávání výsledků akreditace v oblasti zkoušení a kalibrací,

**tzn. že certifikáty vydané certifikačním orgánem akreditovaným ČIA jsou vzhledem k těmto uzavřeným smlouvám platné jak v ČR, tak i v Evropské unii.**

### 4.3 Rozsah poskytovaných služeb

Cílem CO CERTLINE je plnit požadavky zákazníků v jimi požadovaných termínech, v požadovaném rozsahu a v příslušné kvalitě.

CO přistupuje k plnění svých závazků nestranně a nepředpojatě a všichni zákazníci mají rovný přístup k poskytovaným službám. Bližší informace jsou uvedeny v příloze č. 1 „Prohlášení vedení Certifikačního orgánu CERTLINE“.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	<b>Počet stran: 22</b>	<b>Strana číslo: 6</b>
	<b>Výtisk číslo: 1</b>	

Certifikační orgán CERTLINE (dále je CO“) provádí certifikaci systémů managementu u klientů, kteří mají zaveden, dokumentován, uplatňován a udržován systém managementu v souladu s požadavky příslušné normy případně dalších doplňujících relevantních dokumentů.

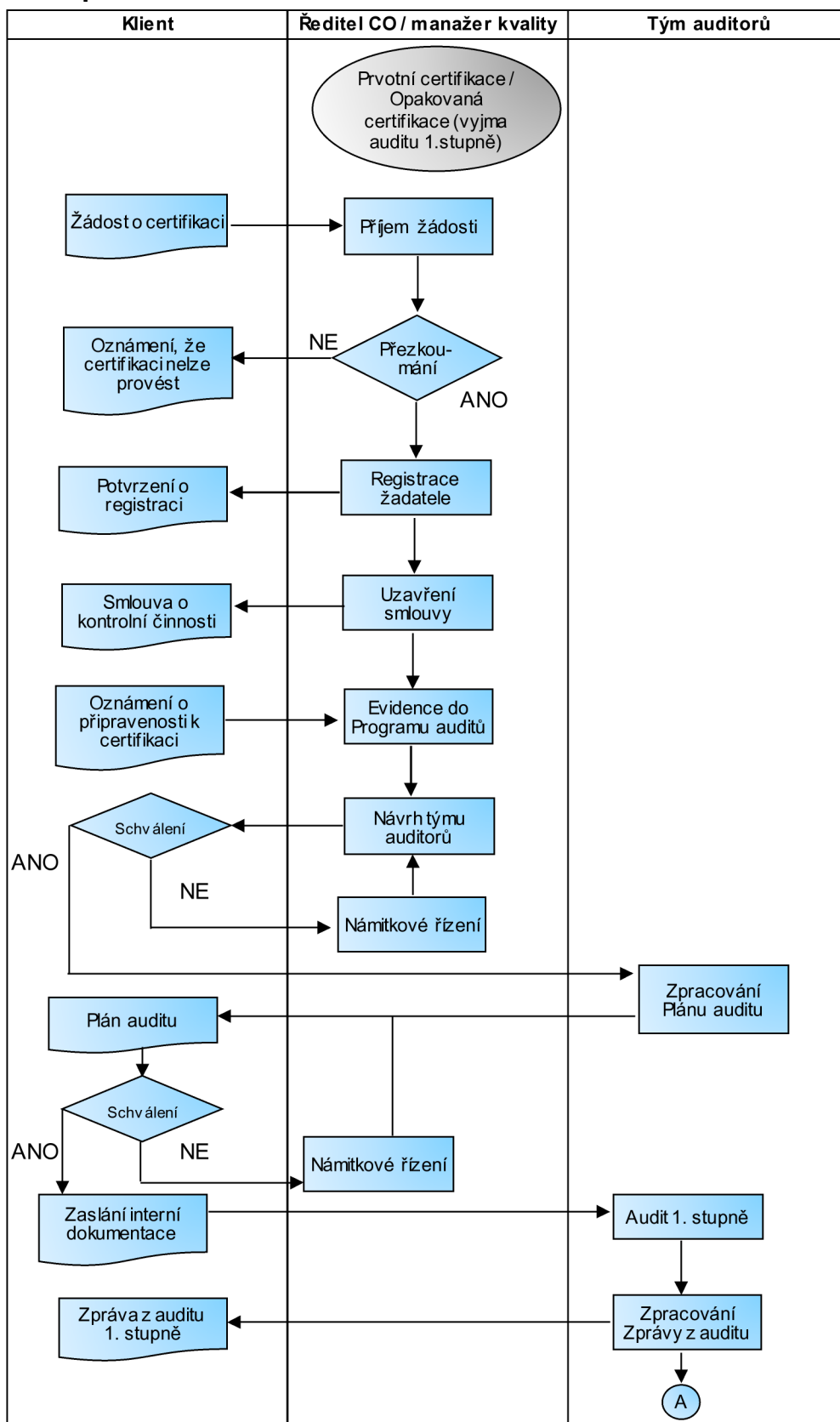
**V současnosti CO CERTLINE provádí posuzování shody a certifikaci dle požadavků norem:**

- **ČSN EN ISO 9001** (systém managementu kvality),
- **ČSN EN ISO 9001 ve spojení s ČSN EN ISO 3834-2, 3, 4,**
- **ČSN EN ISO 9001 a Metodického pokynu SJ-PK,**
- **ČSN EN ISO 9001 ve spojení s Nařízením Rady (EU) č. 333/2011,**
- **Věstník MZe 2/2010** (systém analýzy nebezpečí a stanovení kritických kontrolních bodů (HACCP)),
- **ČSN EN ISO 13485** (systém kvality pro zdravotnické prostředky),
- **ČSN EN ISO 14001** (systém environmentálního managementu),
- **ČSN ISO 45001** (systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci),
- **ČSN ISO/IEC 27001** (systém managementu bezpečnosti informací),
- **ČSN EN ISO 50001** (systém managementu hospodaření s energií)

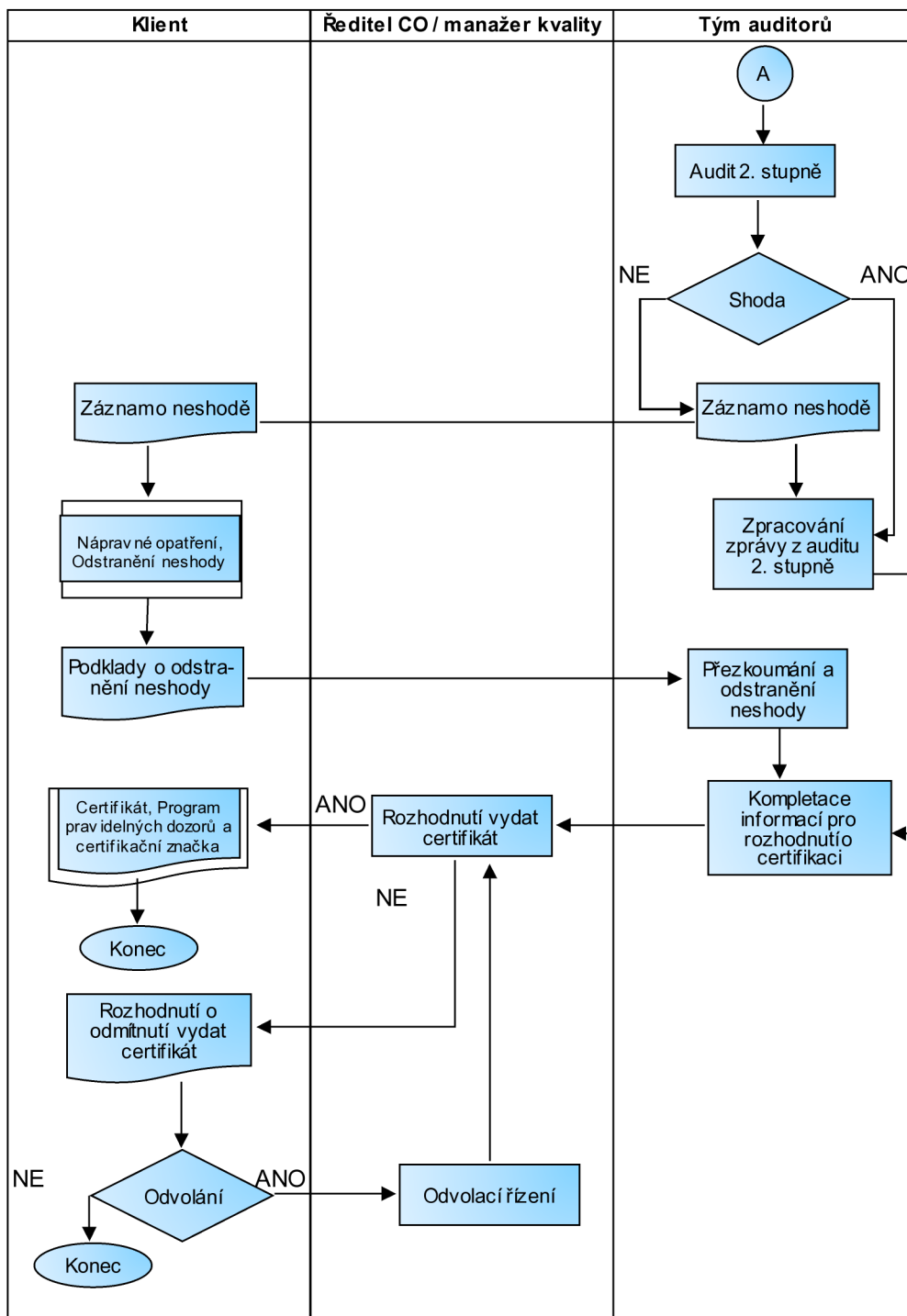
<b>změna č.</b>	<b>Datum:</b>	<b>Vypracoval:</b>	<b>Přezkoumal a schválil:</b>
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

### 4.4 Popis procesu certifikace systému managementu

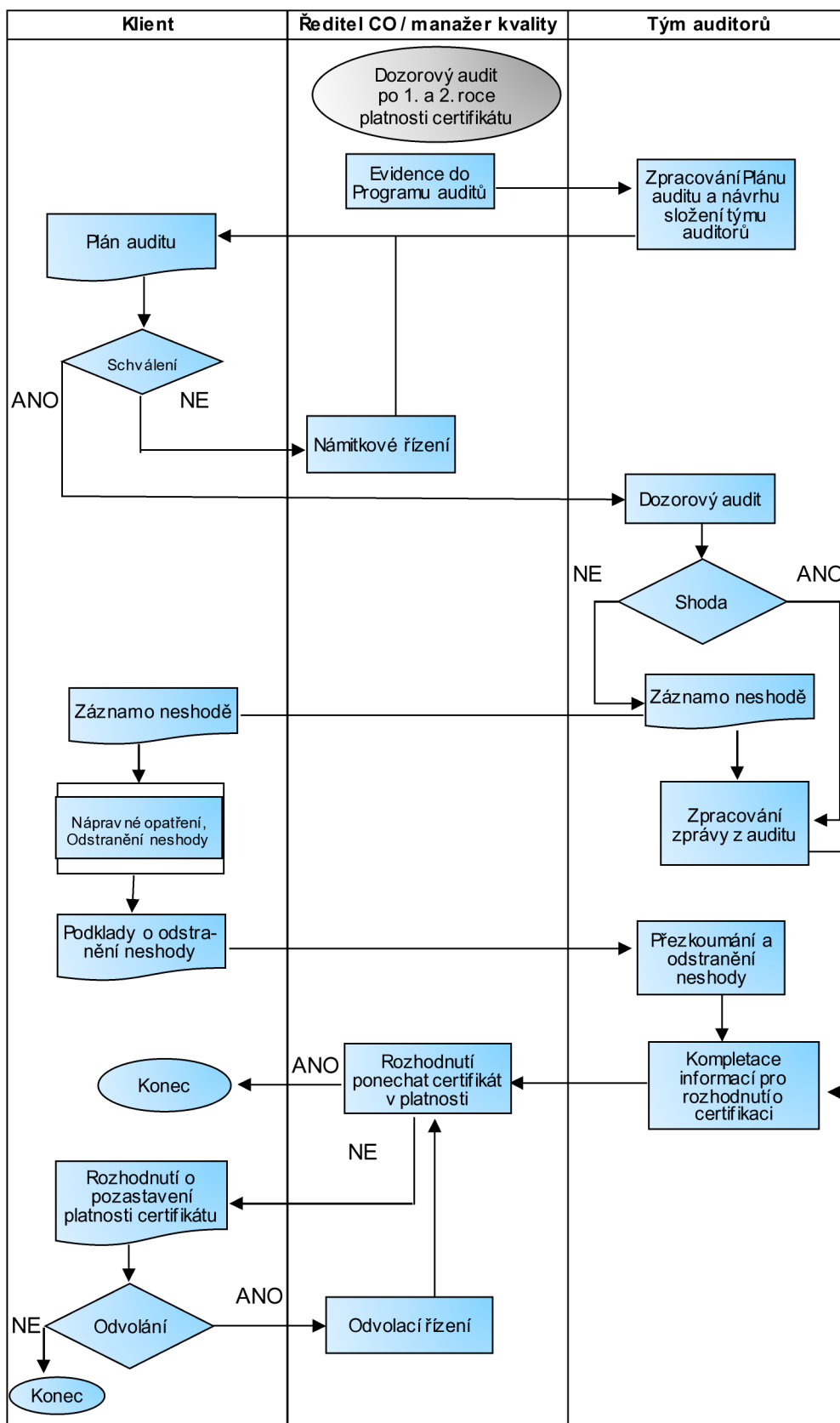
#### 4.4.1 Schéma procesu



<b>změna č.</b>	<b>Datum:</b>	<b>Vypracoval:</b>	<b>Přezkoumal a schválil:</b>
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek



změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek



změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	<b>Počet stran: 22</b>	<b>Strana číslo: 10</b>
	<b>Výtisk číslo: 1</b>	

#### 4.4.2 Žádost o certifikaci

Zájemce o certifikaci (dále klient) si může dohodnout s pracovníky CO jednání, na kterém obdrží příslušné informace k „Žádosti o certifikaci“. „Žádost o certifikaci“ je k dispozici na internetových stránkách [www.certline.eu](http://www.certline.eu).“ V případě QMS-W, QMS-ZP a EnMS je přílohou žádosti i „Dotazník“, který je klientovi zaslán po přijetí Žádosti.

Přijatá „Žádost o certifikaci“, příp. „Dotazník“ od klienta podléhá přezkoumání CO. Jestliže je žádost neúplná, vrátí ji CO k doplnění nebo operativně ji ve spolupráci se zástupcem klienta doplní. Pokud je žádost o certifikaci přezkoumána, je zavedena od evidence Programu auditů a klient obdrží e-mailem „Potvrzení o registraci žadatele o certifikaci“.

Doba platnosti registrace není omezena.

Po zavedení systému managementu u klienta a uplynutí doby zkušebního provozu systému managementu (doporučuje se období cca 2-3 měsíců plného fungování daného systému managementu) oznamuje klient svoji připravenost k certifikaci s návrhem termínu pro realizaci certifikace.

#### 4.4.3 Příprava na posuzování

CO zajistí vypracování návrhu, přezkoumání a uzavření smlouvy o kontrolní činnosti.

Cena za certifikaci uvedená ve smlouvě o kontrolní činnosti vychází z platného ceníku CO. Konečná cena může být upravena v závislosti na rozsahu a složitosti klienta.

CO vypracuje Plán auditu vč. návrhu sloužení týmu auditorů, který předkládá k odsouhlasení klientovi. Jestliže klient souhlasí s Plánem auditu, oznámí tuto skutečnost na CO a zašle jeden výtisk interních dokumentů společnosti k auditu 1. stupně. Pokud klient nesouhlasí se složením týmu auditorů, vznese námitku k řediteli CO.

Pokud je organizace lokalizována do více míst, potom výběr míst (velikost vzorku) odloučených lokalit, která budou při auditu navštívena, stanoví vedoucí týmu auditorů v Plánu auditu dle interních pravidel Certifikačního orgánu CERTINE.

Doba trvání auditu je manažerem kvality CO ve spolupráci s vedoucím týmu auditorů plánována v rámci přípravy na audit. Tím jsou vytvořeny podmínky ke shodnému přístupu při stanovení odpovídajícího času stráveného týmem auditorů při posuzování u různých typů organizací.

#### 4.4.4 Prvotní certifikace

Prvotní certifikace systému managementu je vždy provedena ve dvou etapách:

- audit 1. stupně,
- audit 2. stupně.

#### **Audit 1. stupně**

Audit 1. stupně je prováděn buď v prostorách klienta nebo v prostorách CO CERLTINE. Vedoucí týmu auditorů na základě přezkoumání druhu činností, typu a složitosti klientova systému managementu rozhodne, kde bude audit proveden a informuje o tom klienta. V každém případě, klient je informován o průběhu auditu 1. stupně.

První stupeň auditu je vykonán za účelem:

- a) přezkoumat dokumentované informace o systému managementu zákazníka,
- b) vyhodnotit specifické podmínky pracovišť zákazníka a prodiskutovat s pracovníky zákazníka připravenost na audit 2. stupně,
- c) přezkoumat status zákazníka a pochopit požadavky normy, zejména s ohledem na identifikaci klíčových ukazatelů výkonnosti nebo významných aspektů, procesů, cílů a fungování systému managementu,
- d) získat nezbytné informace týkající se rozsahu SM včetně pracoviště klienta, používaných procesů a vybavení, úrovně stanovených nástrojů řízení a příslušných požadavků zákonů a předpisů,

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 11
	Výtisk číslo: 1	

- e) přezkoumat přidělení zdrojů pro 2. stupeň auditu a dohodnout se zákazníkem podrobností auditu 2. stupně,
- f) získat informace pro plánování 2. stupně auditu pochopením SM zákazníka a provozu na pracovištích v kontextu normy systému managementu nebo jiných normativních dokumentů,
- g) vyhodnotit, zda jsou interní audity a přezkoumání managementu plánovány a prováděny a zda úroveň implementace systému managementu prokazuje, že zákazník je připraven na realizaci auditu 2. stupně,
- h) v případě integrovaných auditů ověřit získané informace a rozhodnutí učiněných při přezkoumání žádosti.

**Pro EnMS:** První stupeň auditu je vykonán za účelem

- a) přezkoumat dokumentované informace o rozsahu a hranicích EnMS,
- b) potvrdit rozsah a hranice EnMS pro certifikaci,
- c) potvrdit efektivní počet pracovníků EnMS, druhů energie, významného užití energie a roční spotřeby energie uvedené v příloze žádosti za účelem přezkoumání a potvrzení doby trvání auditu,
- b) přezkoumat dokumentované informace z procesu plánování EnMS,
- e) přezkoumat že organizace používá pro určení energetické hospodárnosti ukazatele EnPI a odpovídající EnB,
- f) přezkoumat dokumentované informace týkající se učených a prioritních příležitostech pro zlepšování energetické hospodárnosti, jakož i cílů, cílových hodnot v oblasti energie a akčních plánů.

**Pro ISMS:** Doplnující požadavky:

- a) obecné informace souvisící s ISMS a činnosti, které pokrývá;
- b) kopii požadované dokumentace ISMS a případně doprovodné dokumentace.
- c) cílem auditu 1. stupně je porozumět návrhu ISMS v kontextu organizace klienta, posouzení a ošetření rizik (včetně stanovených opatření), politiky a cílů bezpečnosti informací a především připravenosti organizace k auditu. To umožňuje plánování pro druhý stupeň.

Vedoucí týmu auditorů zpracuje „Zprávu z auditu 1. stupně“, kterou zašle klientovi. V této etapě nejsou definovány neshody, ale pouze identifikována slabá místa, která by mohla být při auditu 2. stupně neshodami.

## **Audit 2. stupně**

Účelem auditu 2. stupně je vyhodnotit implementaci a efektivnost SM zákazníka. Audit 2. stupně se koná vždy na pracovišti/pracovištích zákazníka a zahrnuje následující:

- a) informace a důkazy o shodě se všemi požadavky příslušné normy SM nebo dalších normativních dokumentů,
- b) monitorování, měření, reportování a přezkoumávání výkonosti s ohledem na klíčové výkonnostní cíle a cílové hodnoty výkonosti (v souladu s očekáváním aplikovatelné normy SM norem nebo dalších normativních dokumentů),
- c) schopnosti a výkonost SM zákazníka s ohledem na plnění aplikovatelných požadavků zákonů, předpisů a smluv,
- d) provozní řízení procesů zákazníka,
- e) interní audity a přezkoumání systému managementu,
- f) odpovědnost vedení klienta za politiky,
- g) **v případě EnMS:** důkazy o neustálém zlepšování EnMS a energetické hospodárnosti,
- h) **v případě ISMS:** stanovení efektivnosti systému řízení k zajištění, že organizace na základě posouzení rizik implementovala použitelná opatření a dosáhla ustavených cílů bezpečnosti informací

Na konci auditu proběhne závěrečné jednání mezi vedením organizace klienta a týmem auditorů jednání, na kterém tým auditorů poskytne vyjádření o shodě daného systému managementu s konkrétními požadavky na certifikaci a umožní klientovi klást otázky týkající se zjištění a jejich opodstatněnosti.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	<b>Počet stran: 22</b>	<b>Strana číslo: 12</b>
	<b>Výtisk číslo: 1</b>	

### **Klasifikace zjištění z auditu:**

- ✓ **SHODA** – splnění požadavku,
- ✓ **PŘIPOMÍNKA (MÉNĚ VÝZNAMNÁ NESHODA)** – nesplnění požadavku, které neovlivňuje schopnost SM dosahovat požadovaných výsledků (definice dle ISO/IEC 17021-1),
- ✓ **VÝZNAMNÁ NESHODA** – nesplnění požadavku, které ovlivňuje schopnost SM dosahovat požadovaných výsledků (*platí definice dle ISO/IEC 17021-1*)  
 NAPŘ: 1/ existence závažných pochybností o tom, že procesy jsou řízeny efektivně nebo že produkty nebo služby budou plnit specifické požadavky. 2/ existence množství připomínek týkajících se stejného požadavku nebo problému může prokazovat systematikou chybu, a proto tvoří významnou neshodu.  
  
*pro EnMS: (platí definice dle ČSN ISO 50003) NAPŘ: bod 1/ a 2/ výše, 3/ důkazy z auditu ukazují, že nebylo dosaženo zlepšení energetické hospodárnosti. u organizace s více pracovišti: V případě, že jsou na některém pracovišti nalezeny významné neshody, a to buď při interním auditu nebo auditu CO, tým auditorů prošetření, zda mohou být ovlivněna i ostatní pracoviště. VA bude vyžadovat, aby organizace přezkoumala neshody a určila, zda představují nedostatek celého systému, který se vztahuje na ostatní pracoviště. Pokud se ukáže, že tomu tak je, musí se přijmout a ověřit nápravná opatření, a to jak ústředí, tak na jednotlivých dotčených pracovištích. Pokud tomu tak není, musí organizace prokázat odůvodnění pro omezení následných nápravných opatření. Důkazy viz Záznam o neshodě.*  
  
*PRO QMS-ZP: (platí IAF MD 9) NAPŘ: bod 1/ a 2/ výše; 3/ nesplnění příslušných požadavků v plném rozsahu a nezavedení celého procesu SM; 4/ nezavedení aplikovatelných požadavků SM; 5/ nezavedení odpovídajících nápravných a preventivních opatření v případech, kdy shromažďování a analyzování dat produktu po jeho uvedení na trh naznačuje na skladbu vad produktu; 6/ produkty, které jsou uváděny na trh, způsobí nepřiměřené riziko pro pacienty a/nebo uživatele v případě používání produktu v souladu s jeho označením; 7/ existence produktů, jež zjevně nesplňují specifikace klienta a/nebo regulační požadavky; 8/ opakovaný výskyt méně významných neshod zjištěných předchozími audity.*
- ✓ **PŘÍLEŽITOSTI PRO ZLEPŠOVÁNÍ,**
- ✓ **DALŠÍ ZJIŠTĚNÍ MIMO RÁMEC PLÁNU AUDITU.**

#### **4.4.5 Zpráva z auditu**

Vedoucí týmu auditorů vždy zpracuje Zprávu z auditu (1. stupně a 2. stupně). Ve zprávách, uvádí zjištění týkající se shody daného systému managementu se všemi požadavky na certifikaci.

V případě integrovaného a kombinovaného auditu Zpráva z auditu jasně identifikuje všechny společné prvky nebo procesy důležité pro plnění jednotlivých systémů managementu.

Zprávu z auditu, je po kontrole, přezkoumání a schválení předaná klientovi emailem. Ten může vyjádřit své námítky nebo připomínky ke Zprávě z auditu. V případě zjištění negativních nálezů je nutno, aby klient popsal specifická opatření, které podnik nebo jejichž podniknutí ve stanovené lhůtě plánuje, aby odstranil všechny neshody s požadavky certifikace zjištěné během posuzování.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek



<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 13
	Výtisk číslo: 1	

#### 4.4.6 Rozhodnutí o certifikaci

Na základě vyhodnocení všech informací shromážděných během procesu certifikace rozhodne ředitel CO nebo zástupce ředitele o certifikaci.

#### Podmínky pro vydání certifikátu:

Typ zjištění	Rozhodnutí o certifikaci	Postup / Časový limit
Shoda	Vydat certifikát	Do 30 dnů od předložení zprávy z auditu a/nebo zaplacení auditu.
Připomínka (méně významná neshoda)	Vydat certifikát až po přijetí Plánu N a NA	Žadatel musí do 15 dnů od posledního dne auditu zaslat Plán náprav a nápravných opatření. Certifikát bude vystaven do 15 dnů od přijetí Plánu N a NA a zaplacení auditu. <b>Opatření: Realizace náprav a nápravných opatření stanovené v Plánu N a NA bude prověřováno při následném dozorovém auditu.</b>
Významná neshoda	Vydat certifikát až po odstranění významné neshody	Žadatel musí odstranit neshodu v dohodnutém termínu, nejpozději však řízení neshody musí být ukončeno do 6 měsíců od posledního dne auditu 1. stupně. Proces řízení neshody je veden v „Záznamu o neshodě“. <b>Opatření: Po uplynutí tohoto termínu musí být audit 2. stupně realizován znovu.</b>

V případě vydání významné neshody je „Záznam o neshodě“ se Zprávou z auditu zaslán klientovi až po vydání opatření k nápravě odstranění neshody nebo po uplynutí výše stanoveného limitu.

Certifikace není udělena, dokud není dostatečně prokázáno, že systém managementu byl zaveden, byla realizována opatření pro interní audity a přezkoumání vedením, a že procesy jsou funkční, efektivní a že budou udržovány.

Certifikace EnMS není udělena, pokud není prokázáno snížení energetické náročnosti.

#### 4.4.1 Certifikát

V případě udělení certifikace obdrží klient akreditovaný Certifikát s platností na 3 roky a Program certifikačního cyklu. Do 30 dnů od zaslání Certifikátu klient obdrží e-mailem certifikační značku s manuálem pro použití. Údaje o certifikaci jsou zaevidovány na [www.iso.cz](http://www.iso.cz).

U integrovaného nebo kombinovaného auditu obdrží klient jednotlivé certifikáty pro každý systém managementu zvlášť. Certifikační značku obdrží ve variantě samostatné i kombinované.

Certifikát pro více pracovišť: Na základě vyjádření organizace, je možné certifikát vydat pro více pracovišť, který bude uvádět rozsah certifikace a pracovišť, případně právnické osoby (je-li relevantní), které spadají do certifikace.

Certifikát obsahuje název a adresu všech pracovišť, kterých se certifikát týká. Z informací na certifikátu jasně vyplývá, jaké certifikované činnosti jsou prováděny na jednotlivých pracovištích. Jsou-li do rozsahu certifikace zahrnuta dočasná pracoviště, jsou tato pracoviště na certifikátu označena jako dočasná.

Nebo může být vydán certifikát pro každé pracoviště zahrnuté do rozsahu certifikace. Certifikát bude obsahovat informaci, že je certifikován systému managementu celé organizace; činnosti prováděné pro dané pracoviště / právnickou osobu, které spadají pod dané pracoviště; identifikaci hlavního certifikátu a prohlášení, že „platnost tohoto certifikátu závisí na platnosti hlavního certifikátu“. Certifikát nikdy nebude vydán na jméno pracoviště/právnické osoby, nebo vzbuzovat dojem, že toho pracoviště/právnická osoba je certifikována (certifikována je organizace auditované organizace), ani certifikát nikdy nebude obsahovat prohlášení o shodě procesů/činností pracoviště s normativním dokumentem.

Certifikát bude odňat v celém rozsahu, pokud kterékoli pracoviště nebude plnit nezbytné podmínky pro udržování certifikace.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 14
	Výtisk číslo: 1	

Certifikát pro více pracovišť nemusí být pro jedinou právnickou osobou, ale všechna pracoviště mají právní nebo smluvní vazbu na ústředí organizace a podléhají společnému SM, který je vytvořen a zaveden ústředím a podléhá průběžnému dozoru a interním auditům prováděným ústředím. V případě potřeby má ústředí právo požadovat, aby na jakémkoliv pracovišti realizovalo nápravná opatření. Tato podmínka je stanovena v oficiální smlouvě mezi centrálou a pracovištěm. Příklady takových organizací viz definice.

Klient je povinen po dobu platnosti certifikátu dodržovat licenční podmínky, které jsou součástí smlouvy o kontrolní činnosti. Smlouva o kontrolní činnosti dále vyžaduje, aby klient bezodkladně informoval CO CERTLINE o všech zamýšlených změnách v certifikovaném systému managementu nebo o jiných změnách, které mohou mít vliv na shodu.

**Certifikát SJ-PK:** V případě provedení certifikace pouze SJ-PK (QMS s jiným akreditovaným CO) bude certifikát vydán po dobu platnosti certifikátu QMS, na který se bude certifikát SJ-PK odkazovat, nejdéle však po dobu 12 měsíců od data jeho vystavení.

**Certifikát N333:** V případě provedení samostatné certifikace dle Nařízení Rady (EU) č. 333/2011, čl. 6 a 3; 6 a 4 (QMS s jiným akreditovaným CO) bude platnost certifikát podmíněna platností certifikátu QMS a na certifikátu bude uveden odkaz na certifikát QMS.

#### 4.4.2 Dozorové audity

Dozorové audity jsou prováděny v souladu s „Programem certifikačního cyklu“, který je vydán současně s certifikátem. Jsou plánovány tak, aby byly prováděny jednou za rok po dobu platnosti certifikátu. Termín 1. dozorového auditu po prvotní certifikaci je plánován do 12 měsíců od dne data rozhodnutí o certifikaci. O 12 měsíců později je plánován termín 2. dozorového auditu na stejný měsíc jako audit 2. stupně. U opakované certifikace je termín 1. dozorového auditu plánován na stejný měsíc jako u recertifikačního auditu, o 12 měsíců později je plánován termín 2. dozorového auditu na stejný měsíc jako u recertifikačního auditu.

Ve výjimečných případech může ředitel CO prodloužit nebo zkrátit termín dozoru max. o 3 měsíce. Rovněž v odůvodněných případech může klient požádat o oddálení nebo zkrácení termínu dozoru, max. o 3 měsíce.

Dozorové audity jsou prováděny v celém rozsahu certifikovaného systému managementu dle „Programu certifikačního cyklu“ se zaměřením mj. na:

- a) interní audity a přezkoumání systému managementu,
- b) přezkoumání opatření týkajících se neshod identifikovaných v průběhu předchozího auditu,
- c) řešení stížností,
- d) efektivnost SM ohledně plnění cílů klienta a zamýšlené výsledky relevantní SM,
- e) vývoj plánovaných činností zaměřených na neustálé zlepšování,
- f) kontinuální řízení provozu,
- g) přezkoumání jakýchkoli změn,
- h) využívání značek a jakýchkoli dalších odkazů na certifikaci,
- i) u QMS-ZP: přezkoumání opatření přijatých ve vztahu k ohlašování nežádoucích příhod, oznámení poradních výborů a stahování zdravotnických prostředků z trhu.
- j) u EnMS: potvrzení rozsahu a hranic EnMS; důkazech o dosažení neustálého zlepšování EnMS a důkazech o zavedení opatření ke zlepšení energetické hospodárnosti. U dozoru není vyžadováno prokázání zlepšení energetické hospodárnosti.

Během dozorového auditu jsou posouzeny nápravy a nápravná opatření ke stanoveným neshodám, připomíncekám, příležitostem pro zlepšování a k dalším zjištěním z předchozího auditu.

Zprávu z auditu, je po kontrole, přezkoumání a schválení předaná klientovi emailem.

Na základě vyhodnocení všech informací shromážděných během procesu certifikace rozhodne ředitel CO nebo zástupce ředitele o certifikaci.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 15
	Výtisk číslo: 1	

### Podmínky pro ponechání certifikátu v platnosti:

Typ zjištění	Rozhodnutí o certifikaci	Postup / Časový limit
Shoda	Certifikát ponechat v platnosti	Do 14 pracovních dnů od dozorového auditu bude zaslána Zpráva z auditu.
Připomínka (méně významná neshoda)	Certifikát ponechat v platnosti	Certifikovaná organizace musí do 15 dnů od posledního dne auditu zaslat Plán náprav a nápravných opatření, poté bude neprodleně zaslána Zpráva z auditu <b>Opatření: Realizace náprav a nápravných opatření stanovené v Plánu N a NA bude prověřováno při následném dozorovém auditu.</b>
Významná neshoda	Certifikát ponechat v platnosti až do odstranění neshody	Certifikovaná organizace musí odstranit neshodu v dohodnutém termínu, nejpozději však do 3 měsíců od data vystavení neshody. Proces řízení neshody je veden v „Záznamu o neshodě“. <b>Opatření: Po uplynutí tohoto termínu bude proces dozoru ukončen vydáním „Rozhodnutím o zrušení platnosti certifikátu“.</b>
	Certifikát pozastavit až do odstranění neshody	V případech, kdy odstranění neshody vyžaduje delší čas, než 3 měsíce bude vydáno „Rozhodnutí o pozastavení platnosti certifikátu“ do doby odstranění neshody, nejpozději však do 6 měsíců od data vystavení neshody. Po odstranění neshody bude vydáno „Rozhodnutí o obnovení platnosti certifikátu“. Proces řízení neshody je veden v „Záznamu o neshodě“. <b>Opatření: Po uplynutí tohoto termínu bude proces dozoru ukončen vydáním „Rozhodnutím o zrušení platnosti certifikátu“.</b>  V případě, kdy certifikovaný systém trvale nebo vážně selhává při plnění certifikačních požadavků, včetně požadavků na efektivitu systému managementu bude vydáno „Rozhodnutí o pozastavení platnosti certifikátu“ do doby odstranění neshody, nejpozději však do 6 měsíců od data vystavení neshody. Proces řízení neshody je veden v „Záznamu o neshodě“. <b>Opatření: Po uplynutí tohoto termínu bude proces dozoru ukončen vydáním „Rozhodnutím o zrušení platnosti certifikátu“.</b>

#### 4.4.3 Recertifikace (Recertifikační audit)

Recertifikační audit je naplánován v „Programu certifikačního cyklu“ s cílem vyhodnotit stálé plnění všech požadavků kritérií auditu týkající se systému managementu. Účelem recertifikačního auditu je potvrdit trvalou shodu a efektivnost systému managementu jako celku a jeho stálou relevantnost a aplikovatelnost vzhledem k rozsahu certifikace.

Recertifikace je plánována a prováděna tak, aby zajistila včasné obnovení platnosti certifikace před jejím ukončením platnosti. Datum vydání nového certifikátu je shodné s datem ukončení platnosti stávající certifikace.

Ve výjimečných případech může být recertifikace dokončena do 6 měsíců od ukončení platnosti certifikátu. V tom případě, je datum vydání nového certifikátu shodné s datem rozhodnutí o recertifikaci a datum ukončení platnosti je shodné s datem ukončení předchozího certifikátu. V opačném případě musí být znovu realizován audit 2. stupně

Recertifikační audit bere v úvahu výkonnost systému managementu v průběhu období certifikace a zahrnuje přezkoumání zpráv z předchozích dozorových auditů.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 16
	Výtisk číslo: 1	

Recertifikační audit je realizována formou rozšířeného auditu 2. stupně, který pokrývá:

- a) efektivnost celého SM s ohledem na interní a externí změny a jeho pokračující relevantnost a aplikovatelnost vzhledem k předmětu certifikace,
- b) prokázaný závazek k udržování a zlepšování výkonnosti systému za účelem zvyšování celkové výkonnosti,
- c) efektivnost SM při plnění cílů žadatele o certifikaci a zamýšlené výsledky relevantních SM.
- d) *pro EnMS: přezkoumání rozsahu a hranice EnMS a důkazů ohledně neustáleného snižování energetické hospodárnosti.*

Pro rozhodnutí vydat opakovaně certifikát systému managementu na další tříleté období je rozhodující závěr Zprávy z auditu, kterou vedoucí auditor předloží řediteli CO nebo zástupci ředitele k přezkoumání a schválení.

Podmínky pro vydání certifikátu jsou shodné s podmínky auditu 2. stupně.

#### **4.4.4 Distanční audit – audit za použití informačních a komunikačních technologií pro auditování na dálku (dále DA)**

Tento postup specifikuje a doplňuje požadavky distančního auditu, pro distanční audit platí celý postup certifikace obsažený v tomto dokumentu.

Po dohodě s klientem může být část auditu (jakéhokoli typu) realizovaná na dálku.

V případě posuzování SM BOZP je distanční audit omezen na přezkoumání dokumentů/záznamů a na rozhovory se zaměstnanci a jinými pracovníky auditované organizace. Auditování řízení procesů a řízení rizik BOZP je z distančního auditu vyloučeno.

V případě potřeby delší doby pro plánování auditu nebo psaní zprávy z auditu bude celková doba trvání auditu navýšena, tzn. nedojde ke snížení naplánované doby auditování u organizace.

##### Proces distančního auditu:

- Při plánování DA dohodne CO s klientem, jaké informační a komunikační technologie (dále ICT) budou při auditu použity, a které jsou v souladu s opatřeními a předpisy z bezpečnosti informací a ochrany údajů. V případě nedodržení těchto opatření nebo nebude-li dosaženo dohody týkající se použití ICT bude audit proveden za použití jiné vhodné metody.
- CO identifikuje a dokumentuje rizika a příležitosti, které mohou mít dopad na efektivitu DA. Tyto rizika a příležitosti jsou zaznamenány do dokumentu „Rizika a příležitosti distančního auditu“ a zaslány a projednány s klientem.
- Plán auditu bude obsahovat způsob, typ a rozsah použití ICT.
- Zpráva z auditu bude obsahovat informaci o tom, do jaké míry byly použity ICT a o efektivitě z hlediska dosažení cílů auditu.
- V případě, že v rozsahu zavedení systému managementu klienta bude zahrnuto virtuální pracoviště, budou v Plánu a Zprávě z auditu identifikované realizované činnosti na těchto virtuálních pracovištích.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	<b>Počet stran: 22</b>	<b>Strana číslo: 17</b>
	<b>Výtisk číslo: 1</b>	

## 4.4.5 Mimořádné audity

### 4.4.5.1 Rozšíření rozsahu

Rozšíření rozsahu certifikace může být provedeno u již udělené certifikace daného systému managementu (např. rozšíření o další činnosti nebo lokality). Žádost o rozšíření certifikace přijme CO buď formou vyplněné „Žádosti o certifikaci“ nebo písemným / e-mailovým oznámením o požadavku rozšíření rozsahu certifikace obsahující potřebné údaje k rozšíření.

#### Rozšíření rozsahu certifikace může být provedeno:

- mimořádným auditem:  
postup a zásady provedení mimořádného auditu jsou ve shodě s dozorovým auditem,
- ve spojení s dozorovým nebo recertifikačním auditem

V případě kladného závěru posouzení je výstupem nový Certifikát, případně Příloha k certifikátu se stejnou dobou platnosti jako stávající certifikát.

### 4.4.5.2 Narychlo oznámené audity

Za účelem prošetření stížností, nebo jako reakci na podstatné změny v systému managementu / podstatné změny v organizaci (např. technologie, produkty, procesy, lokality, vlastnictví, infrastruktura), nebo jako následek pozastavení platnosti certifikace organizace mohou být provedeny narychlo oznámené audity, nebo ve výjimečných případech neoznámené narychlo provedené audity. Pro SM BOZP může být důvodem provedení mimořádného auditu zjištění, že došlo k závažnému incidentu souvisejícímu s BOZP (např. vážná nehoda, závažné porušení předpisu), aby se prověřilo, zda nedošlo k narušení SM BOZP a zda fungoval efektivně. Na základě přezkoumání informací rozhodne VA ve spolupráci s ředitelem CO o relevantnosti provedení narychlo oznámeného nebo neoznámeného auditu.

Pro QMS-W: V případě, že certifikovaná organizace oznámí kritické změny v jejich procesech a/nebo výrobních (změny v rozsahu produktů, svařovaných procesů, třídách svařovaných materiálů, svařečském dozoru atd.) VA přezkoumá, a ve spolupráci s ředitelem CO rozhodne o relevantnosti provedení mimořádného dozoru nebo přezkoumání změn ve spojení s pravidelným dozorovým auditem.

Ředitel CO popíše a oznámí klientovi předem podmínky, za kterých bude narychlo oznámený audit realizován, včetně stanovení týmu auditorů, které projedná s klientem.

Další činnosti jsou prováděny stejně jako při dozorových auditech.

## 4.4.6 Převod akreditované certifikace

#### Zásady převodu akreditované certifikace:

- Pro převod je vhodná pouze certifikace, která je pokryta akreditací signatáře IAF nebo regionální MLA na úrovni 3, případně na úrovni 4 a 5, pokud jsou vhodné pro převod.

Organizace s certifikacemi, které nejsou takovými akreditacemi pokryty, se považují za nové klienty.

- Převádí se pouze platná akreditovaná certifikace. Certifikace, o které je známo, že má být pozastavena, se pro převod nesmí přijmout.
- V případech, kdy byla udělena certifikace certifikačním orgánem, který přestal fungovat nebo jehož akreditace vypršela, byla pozastavena nebo odejmuta, musí být převod dokončen do 6 měsíců nebo do doby ukončení platnosti certifikace, a to v závislosti na tom, který z těchto případů nastane dříve. V takových případech musí přejímající certifikační orgán informovat před převodem akreditační orgán, v rámci jehož akreditace hodlá vydat certifikaci.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 18
	Výtisk číslo: 1	

#### Postup činností převodu akreditované certifikace:

Přijatá „Žádost o převod akreditované certifikace“ podléhá přezkoumání v rozsahu:

- a) potvrzení, že certifikace klienta spadá do akreditovaného rozsahu vydávajícího a přejímajícího certifikačního orgánu,
  - b) potvrzení, že akreditovaný rozsah vydávajícího certifikačního orgánu spadá do rozsahu MLA jeho akreditačního orgánu,
  - c) zdůvodnění požadovaného převodu,
  - d) dokladování, že pracoviště požadující převod je/jsou držitelem platné akreditované certifikace,
  - e) zpráva z auditu prvotní certifikace nebo poslední recertifikace a poslední zpráva o dozoru; stav veškerých nevyřešených neshod, které z nich mohou vzniknout a jakoukoli další dostupnou, příslušnou dokumentací týkající se procesu certifikace. Pokud tyto zprávy z auditu nejsou dány k dispozici nebo pokud nebyl proveden dozorový audit nebo recertifikační audit, jak požaduje program auditu vydávajícího certifikačního orgánu, pak se organizace považuje za nového klienta,
  - f) obdržené stížnosti a přijatá opatření,
  - g) uvedení faktorů relevantních pro stanovení plánu auditu a programu auditů. Program auditů stanovený vydávajícím certifikačním orgánem, má být přezkoumán, pokud je k dispozici.
  - h) jakýkoli současný závazek převádějího klienta u regulačních orgánů, relevantní pro rozsah certifikace vzhledem k dodržování právních předpisů.
- a zjištění zdokumentuje v „Žádosti o převod akreditované certifikace“.

Certifikát nebude převeden, dokud vedoucí auditor neprověří provedení náprav a nápravných opatření v souvislosti se všemi nevyřešenými významnými neshodami, a neakceptuje plány převádějího klienta ohledně nápravy a nápravného opatření v souvislosti se všemi nevyřešenými méně významnými neshodami.

Tam kde je to vyhodnoceno jako potřebné, např. zjištění nevyřešených významných neshod je součástí převodu návštěva klienta za účelem potvrzení platnosti certifikace. Tato návštěva není auditem.

Řediteli CO rozhodne o převodu akreditované certifikace.

Jestliže nejsou při přezkoumání před převodem zjištěny žádné další nevyřešené nebo potenciální problémy, rozhodne ředitel CO vydat „Certifikát“ s datem dokončení přezkoumání a koncem platnosti jako u původního certifikátu a je stanoven „Program pravidelných dozorů“ v souladu s původním cyklem certifikace. O vydání certifikátu bude manažer kvality informovat vydávající certifikační orgán.

Pokud se při přezkoumání před převodem (přezkoumání dokumentů a/nebo návštěvě před převodem) zjistí záležitosti, které brání dokončení převodu, ředitel CO rozhodne zacházet s klientem jako s novým klientem. Záznam o tomto rozhodnutí je součástí „Žádosti o převod akreditované certifikace“ a bude klientovy vysvětleno. V takové případě certifikační cyklus začíná rozhodnutím o certifikaci (nové).

#### **Spolupráce mezi vydávajícími a přejímajícími certifikačními orgány**

V případě, že klient nemá veškeré potřebné dokumenty, CO CERTLINE požádá vydávající certifikační orgán o veškerou dokumentaci a potřebné informace. Pokud nebude možné komunikovat s vydávajícím certifikačním orgánem, bude důvod zaznamenán v Žádosti o převod akreditované certifikace“.

Převádějí klient musí vydávající CO oprávnit k poskytnutí informací požadovaných přejímajícím CO. CO CERTLINE v pozici vydávajícího certifikačního orgánu na pořádání přejímajícího CO poskytne veškerou dokumentaci a informace, na základě oprávnění převádějího klienta. Pokud klient CO CERTLINE nadále splňuje požadavky certifikace, CO CERTLINE v návaznosti na oznámení o převodu nebude certifikát pozastaven ani odejmut.

Ředitel CO CERTLINE a/nebo převádějí klient kontaktuje akreditační orgán, který akredituje vydávající certifikační orgán, pokud nám vydávající certifikační orgán neposkytne požadované informace, nebo bezdůvodně pozastaví nebo odejme certifikaci převádějího klienta.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 19
	Výtisk číslo: 1	

#### 4.4.7 Pozastavení, odnětí nebo omezení rozsahu certifikace

Podkladem pro pozastavení, odnětí nebo omezení rozsahu certifikace je vždy „Zpráva z auditu“. Podklady projedná vedoucí týmu auditorů se zástupcem držitele certifikátu a předá řediteli Certifikačního orgánu CERTLINE.

##### 4.4.7.1 Pozastavení certifikace

Certifikační orgán CERTLINE pozastaví certifikaci v případech, kdy např.:

- certifikovaný systém managementu klienta trvale nebo vážně selhává při plnění certifikační požadavků, včetně požadavků na efektivitu systému managementu,
- certifikovaný klient nedovolí provedení dozorových nebo recertifikačních auditů v požadované četnosti,
- certifikovaný klient dobrovolně požádal o pozastavení,
- zjištěné neshody, které budou vyžadovat déle než 3 měsíce na jejich odstranění.

Dalšími důvody pro pozastavení platnosti certifikátu mohou být:

- zjištění nesprávných odkazů na certifikovaný systém,
- závažné porušení podmínek, na základě kterých byl certifikát udělen,
- zjištění nesprávného použití certifikátu,
- neoznámení závažných změn v organizaci, které ovlivňují certifikovaný systém,
- zneužití certifikátu a certifikační značky.

Při pozastavení je certifikace systému managementu klienta dočasně neplatná. Manažer kvality zašle zástupci auditované organizace „Rozhodnutí o pozastavení certifikátu“. Tuto informaci zanese na [www.iso.cz](http://www.iso.cz) a do „Seznamu pozastavených a zrušených certifikátů“, který je zveřejněn na [www.certline.eu](http://www.certline.eu).

Na základě oznámení držitele pozastaveného certifikátu o odstranění zjištěných neshod provede tým auditorů mimořádný audit v rozsahu zjištěných neshod nebo recertifikační audit v celém rozsahu. Mimořádný audit nebo recertifikační audit musí proběhnout nejpozději v termínu, do kterého je certifikát pozastaven, tj. max. do 6 měsíců. Podkladem pro obnovení platnosti pozastaveného certifikátu je „Zpráva z auditu“, se závěrem, při kterém tým auditorů že byly odstraněny neshody, na základě, kterých byl certifikát pozastaven. Po přezkoumání zprávy rozhodne ředitel Certifikačního orgánu CERTLINE o obnovení platnosti certifikátu do 15 dnů po obdržení „Zprávy z auditu“. Manažer kvality zašle zástupci auditované organizace „Rozhodnutí o obnovení platnosti certifikátu“. Tuto informaci zanese na [www.iso.cz](http://www.iso.cz).

Pokud organizace neodstraní do 6 měsíců od termínu pozastavení platnosti certifikátu nedostatky, které byly důvodem pro pozastavení certifikace, pak tato skutečnost vede k odnětí nebo k omezení rozsahu certifikace.

##### 4.4.7.2 Odnětí certifikace

Jestliže po pozastavení platnosti certifikátu není učiněna náprava zjištěných neshod do určeného termínu (nejdéle však do 6 měsíců od pozastavení platnosti certifikátu), navrhne vedoucí týmu auditorů řediteli Certifikačního orgánu CERTLINE zrušení platnosti certifikátu.

CO zašle klientovi „Rozhodnutí o zrušení platnosti certifikátu“. Informace o zrušení platnosti certifikace jsou zanesena na [www.iso.cz](http://www.iso.cz) a do „Seznamu pozastavených a zrušených certifikátů“, který je zveřejněn na [www.certline.eu](http://www.certline.eu).

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 20
	Výtisk číslo: 1	

CO CERTLINE má vynutitelná ujednání s certifikovaným klientem týkající se podmínek pozastavení a odnětí certifikátu (součást Smlouvy o kontrolní činnosti), zajišťující na základě oznámení o pozastavení nebo odnětí certifikace, že klient ukončí používání veškerých reklamních prostředků obsahujících odkaz na stav certifikace.

#### 4.4.7.3 Omezení rozsahu certifikace

Certifikační orgán CERTLINE omezí rozsah certifikace klienta, aby vyloučil ty části rozsahu, které nesplňují požadavky, pokud klient trvale nebo vážně neplní certifikační požadavky pro tyto části rozsahu certifikace. Veškerá taková omezení jsou ve shodě s požadavky normy použité pro certifikaci.

Pokud při dozorovém nebo recertifikačním auditu zjistí tým auditorů neshody omezené na určitou část rozsahu certifikovaného systému, které certifikovaná organizace nebude chtít či moci odstranit, nebo jsou-li zjištěny skutečnosti, které po určitém čase vyvolají neshody nebo více neshod, které certifikovaná organizace nebude chtít či moci odstranit, navrhne vedoucí týmu auditorů řediteli Certifikačního orgánu CERTLINE omezení certifikátu buď v rozsahu, nebo v čase.

CO zašle klientovi „Rozhodnutí o omezení rozsahu certifikátu“. Informace o omezení rozsahu certifikátu je zaneseno na [www.iso.cz](http://www.iso.cz).

#### 4.4.8 Odvolání

Každé přijaté odvolání je zaevidováno u CO CERTLINE.

Zástupce ředitele CO CERLINE přezkoumá platnost odvolání a zajišťuje ve spolupráci s manažerem kvality všechny potřebné informace pro prošetření odvolání.

Prošetření odvolání provádí zástupce ředitele CO CERLINE, ale pouze v případě, že se nepodílel na předmětu odvolání. V takovém případě provádí prošetření odvolání jiný vedoucí pracovník. Prošetření proběhne do 15 pracovních dnů od přijetí odvolání.

V rámci prošetření odvolání jsou prověřeny všechny dostupné informace k danému případu a poté je rozhodnuto o závěrech šetření. Tento záznam předá řediteli CO CERTLINE.

V případě, že je v závěrem šetření zamítnout odvolání jako neoprávněné, manažer kvality informuje toho, kdo odvolání podal „Rozhodnutím o zamítnutí a ukončení procesu vyřizování stížností“ do 15 pracovních dnů od odvolání.

V případě oprávněnosti odvolání přijme ředitel CO CERTLINE příslušná opatření a nápravu.

Po ujištění, že byly přijaty všechny odpovídající nápravy a nápravná opatření, zašle manažer kvality „Rozhodnutí o ukončení procesu vyřizování odvolání“ tomu, kdo odvolání podal.

Všechny záznamy k odvolání jsou založeny v složky „SD-5-5 Agenda stížností, námitek a odvolání“.

#### 4.4.9 Stížnosti

##### 4.4.9.1 Stížnost na certifikovaného klienta

Každá přijatá stížnost se zaevidována do složky „SD-5-5 Agenda stížností, námitek a odvolání“ a předána řediteli certifikačního orgánu CERTLINE k přezkoumání, zda se stížnost vztahuje k certifikačním činnostem, za které je CO zodpovědný.

##### Řešení stížnosti:

- **neoprávněná stížnost:** MK zašle stěžovali „Rozhodnutí ředitele CO o zamítnutí stížnosti“ s odůvodněním a to do 15 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti.
- **oprávněná stížnost:** Manažer kvality informuje stěžovatele, že se ředitel CO CERLTINE začne stížností zabývat do 15 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek



<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 22	Strana číslo: 21
	Výtisk číslo: 1	

Ředitel CO společně s vedoucím auditorem příslušného certifikovaného klienta přezkoumá všechny shromážděné informace a rozhodne, zda stížnost prověří mimořádným auditem, nebo v rámci pravidelného dozorového auditu. O této skutečnosti informuje manažer kvality certifikovaného klienta a stěžovatele do 15 pracovních dnů od rozhodnutí.

Vedoucí auditor provede prošetření stížnosti, které bere v úvahu efektivnost certifikovaného systému managementu. Prostředí stížnosti a stanovených nápravách a nápravných opatření je uvedeno ve „Zprávě z auditu“ kde vedoucí týmu auditorů navrhuje řediteli CO rozhodnutí o stížnosti.

Ředitel CO CERTLINE přezkoumá „Zprávu a auditu“ spolu s ostatními shromážděnými informacemi a rozhodne o stížnosti. O výsledném rozhodnutí šetření stížnosti informuje ředitel certifikačního orgánu CERTLINE stěžovatele.

Všechny záznamy ke stížnosti jsou založeny ve složce zakázky příslušného zákazníka.

#### 4.4.9.2 Stížnost na Certifikační orgán CERTLINE

Každá přijatá stížnost je zaevidována do složky „SD-5-5 Agenda stížností, námitek a odvolání“ a předána řediteli CO CERTLINE k rozhodnutí, zda je stížnost oprávněná a jak přijatou stížnost bude řešit.

#### Řešení stížnosti:

##### - neoprávněná stížnost:

Na základě přezkoumání všech shromážděných informací ředitel CO rozhodne, že stížnost je neoprávněná, manažer kvality zašle stěžovateli „Rozhodnutí ředitele CO o zamítnutí stížnosti“ s odůvodněním a to do 15 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti.

##### - oprávněná stížnost:

Na základě přezkoumání všech shromážděných informací ředitel CO rozhodne, že stížnost je oprávněná a že ji může ze své kompetence vyřídit, začne se jí ředitel CO zabývat, a o tomto kroku informuje stěžovatele a to vše do 15 dnů od přijetí stížnosti.

Pokud je to vhodné, můžou být do jednání o stížnosti zapojeni i další pracovníci CO CERTLINE, kteří společně s ředitelem CO sjednají příslušnou nápravu a nápravná opatření. O tomto kroku ihned manažer kvality informuje stěžovatele, jako o všech skutečnostech, které se stížnosti týkají.

Po ujištění, že byly přijaty všechny odpovídající nápravy a nápravná opatření, zašle manažer kvality „Rozhodnutí o ukončení procesu vyřizování stížnosti“ stěžovateli. Všechny záznamy k stížnosti jsou založeny v složce „SD-5-5 Agenda stížností, námitek a odvolání“.

V případě, že je předmětem stížnosti rozhodnutí ředitele CO, stížnost řeší zástupce ředitele.

## 5 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Prohlášení vedení Certifikačního orgánu CERTLINE

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 2	Strana číslo: 2
	Výtisk číslo: 1	

Příloha č. 1

## Prohlášení vedení Certifikačního orgánu CERTLINE

Vedení Certifikačního orgánu CERTLINE vydává následující prohlášení, vztahující se k zajištění činnosti Certifikačního orgánu CERTLINE:

1. Certifikační orgán CERTLINE provádí svoji činnost důsledně podle normy ČSN EN ISO/IEC 17021-1 a navazujících metodických pokynů pro akreditaci (MPA) vydaných Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. (ČIA).
2. Politika a postupy, které CO CERTLINE používá, nejsou diskriminační. Vedení Certifikačního orgánu CERTLINE se zavazuje dodržovat všechna akreditační kritéria obsažená v normě ČSN EN ISO/IEC 17021-1 a v souvisejících metodických pokynech MPA.
3. Způsobilost zabezpečovat činnost akreditovaného certifikačního orgánu prokazuje vedení Certifikačního orgánu CERTLINE v Příručce systému managementu a navazujících interních a souvisejících dokumentech, kde průkazně a transparentně dokumentuje aplikaci systému pravidel chování a opatření ve smyslu obecně přijatých požadavků pro tuto činnost.
4. Vedení Certifikačního orgánu CERTLINE prohlašuje, že ke službám certifikačního orgánu mají přístup všichni zájemci. Nejsou uplatňovány žádné nepatřičné finanční nebo jiné podmínky a postupy, podle nichž by Certifikační orgán CERTLINE pracoval.
5. Vedení Certifikačního orgánu CERTLINE dále prohlašuje:
  - certifikační orgán a spolupracující organizace nebo osoby nejsou pod vlivem obchodních, finančních nebo jiných zájmů, které by mohly ovlivnit jeho technickou činnost a jeho výroky
  - certifikační orgán se neangažuje v žádných činnostech, které by mohly ohrozit důvěru v jeho certifikační činnost
  - odměny personálu certifikačního orgánu nejsou závislé na počtu vykonaných certifikací ani na jejich výsledcích.

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek

<b>B1 „Základní informace o certifikaci“</b>	Počet stran: 2	Strana číslo: 2
	Výtisk číslo: 1	

Příloha č. 1

Vedení Certifikačního orgánu CERTLINE se dále zavazuje:

- zajišťovat potřebné personální zdroje pro výkon činnosti certifikačního orgánu
  - zabezpečit technické, materiální a prostorové podmínky pro činnost certifikačního orgánu v souladu s Příručkou systému managementu CO CERTLINE
  - provádět výkon certifikačního orgánu pouze v souladu s rozsahem svého pověření
  - včas a řádně uhradit náklady spojené s posuzováním, akreditací, dozorem a dalším prokazováním technické a odborné způsobilosti
  - používat symbol Českého institutu pro akreditaci, o.p.s. a kombinovanou značku popř. se na něj odvolávat pouze v souladu s podmínkami používání tohoto symbolu,
  - bezodkladně informovat ČIA o všech významných změnách organizace, organizačním členění, změně sídla certifikačního orgánu, systému managementu a o změnách týkajících se způsobilosti k výkonu certifikace
  - po ukončení platnosti Osvědčení o akreditaci (resp. při jeho event. pozastavení či odnětí) nebude dále využívat oprávnění z osvědčení vyplývající.
6. Certifikační orgán CERTLINE odmítne provádět (ať už jako akreditovaný nebo neakreditovaný subjekt) takové certifikační činnosti, které by svým charakterem mohly ohrozit plnění akreditačních kritérií.

V Brně dne 02.01.2024

Za vedení Certifikačního orgánu CERTLINE

.....  
 Ing. Lubomír Kolek  
 ředitel CO CERTLINE

.....  
 Marcela Brabencová  
 zástupce ředitele CO CERTLINE

.....  
 Marcela Brabencová  
 manažer kvality CO CERTLINE

změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.01.2024	Brabencová	Ing. Kolek