B1 „Základní informace o certifikaci“

Vypracovala dne:	01.12.2025	Marcela Brabencová	
Přezkoumal a schválil dne:	01.12.2025	Ing. Lubomír Kolek	
Platnost dokumentu od:	01.12.2025		

Přehled změn a revizí:

Identifikace **-změny** (číslo / strana) **-revize** (číslo)	**Datum**	**Jméno a podpis pracovníka**	**Popis změny / popis a výsledek revize**
Revize 5 Změna č. 1 (str. 4, 5, 12)	01.12.2025 02.11.2026	Brabencová Brabencová	6. vydání – Aktualizace postupů změny ve vztahu ke Global ACI

OBSAH

1 ÚČEL **4**
2 OBLAST PLATNOSTI **4**
3 POJMY **4**
3.1 Termíny a definice 4
3.2 Použité zkratky 4
4 POPIS **5**
4.1 Informace o společnosti CERTLINE, s.r.o. 5
4.2 Akreditační systém v České republice 5
4.3 Rozsah poskytovaných služeb 5
4.4 Popis procesu certifikace sytému 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 Vzdálený audit 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 21
5 SEZNAM PŘÍLOH **22**

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 klientům základní informace o certifikaci systémů managementu.

2 OBLAST PLATNOSTI

Tato směrnice je závazná pro všechny pracovníky společnosti, je uvedena na internetových stránkách společnosti CERTLINE, s.r.o. (www.certline.eu) a je předávána klientům 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
Global ACI	Global Accreditation Cooperation Incorporated
IAF	International Accreditation Forum
IAF MLA	Multilaterální dohoda IAF pro spolupráci v oblasti akreditace
IEC	International Electrotechnical Commission
ILAC	International Laboratory Accreditation Cooperation
ISO	International Organization for Standardization
MPA	Metodické pokyn pro akreditaci

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 03.09.2003.

Součástí společnosti CERTLINE, s.r.o. je Certifikační orgán CERTLINE (dále jen „CO“), který je akreditován Českým institutem pro akreditaci, o.p.s., podle 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 a www.cai.cz.

Informace o všech vydaných, pozastavených, zrušených nebo obnovených akreditovaných certifikátech jsou dostupné na adrese https://www.iafcertsearch.org/.

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.eu
Bank. spojení:	Komerční banka Brno – Černá Pole
Č. účtu:	27-9620420277/0100

4.2 Akreditační systém v České republice

Akreditační systém v České republice spravuje Český institut pro akreditaci, o.p.s. (dále jen „ČIA“) jako národní akreditační orgán. Princip jednotného evropského akreditačního systému tvořeného národními akreditačními orgány, které fungují podle jednotných pravidel a akreditují podle definovaných mezinárodně uznávaných norem, vychází z postoje Evropských společenství (ES) specifikovaného v Globální koncepci přístupu ke zkoušení a certifikaci.

ČIA je členem mezinárodních organizací EA, ILAC, IAF a Global ACI a je mimo jiné signatářem multilaterální dohody IAF MLA o vzájemném uznávání výsledků akreditace v oblasti certifikace systémů managementu. **To znamená, že certifikáty vydané certifikačním orgánem akreditovaným ČIA jsou mezinárodně uznávány.**

4.3 Rozsah poskytovaných služeb

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

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

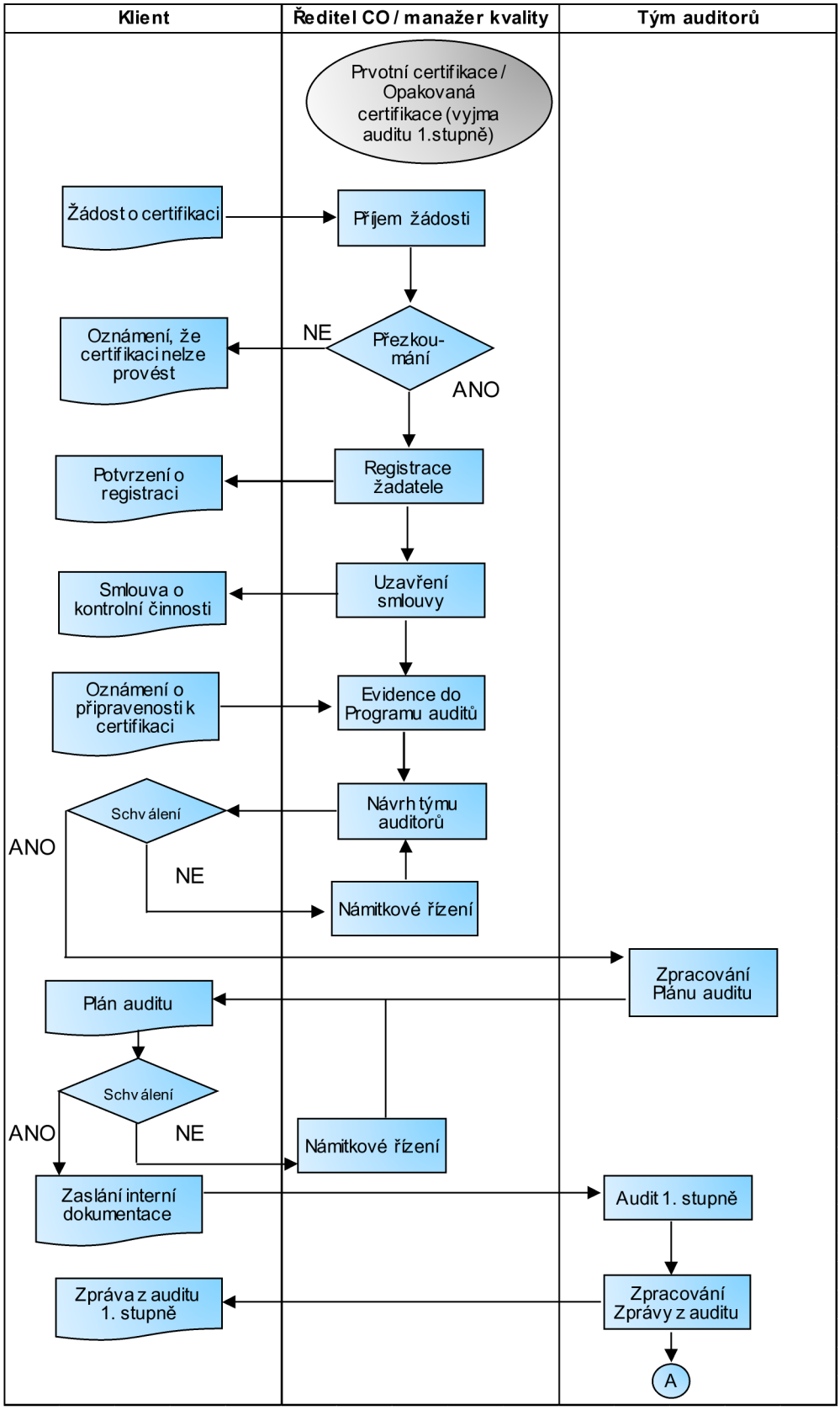
CO provádí certifikaci systémů managementu u klientů, kteří mají zaveden, dokumentován, uplatňován a udržován systém managementu v souladu s požadavky příslušné normy případně dalších doplňujících relevantních dokumentů.

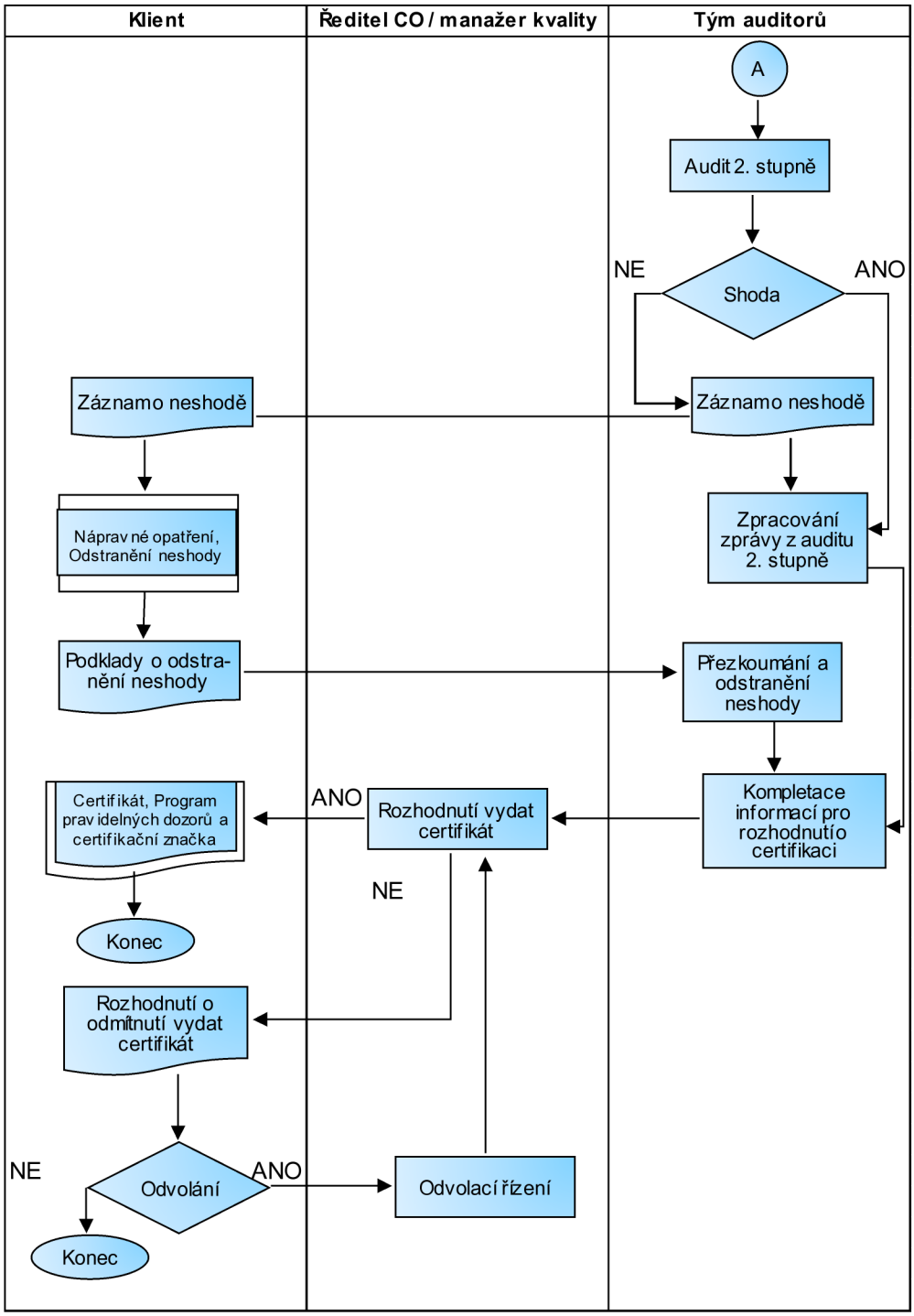
Certifikační orgán CERTLINE provádí posuzování shody a certifikaci dle požadavků norem:

- **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 EN ISO 45001** (systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci),
- **ČSN ISO/IEC 27001** (systém managementu informační bezpečnosti),
- **ČSN EN ISO 50001** (systém managementu hospodaření s energií)

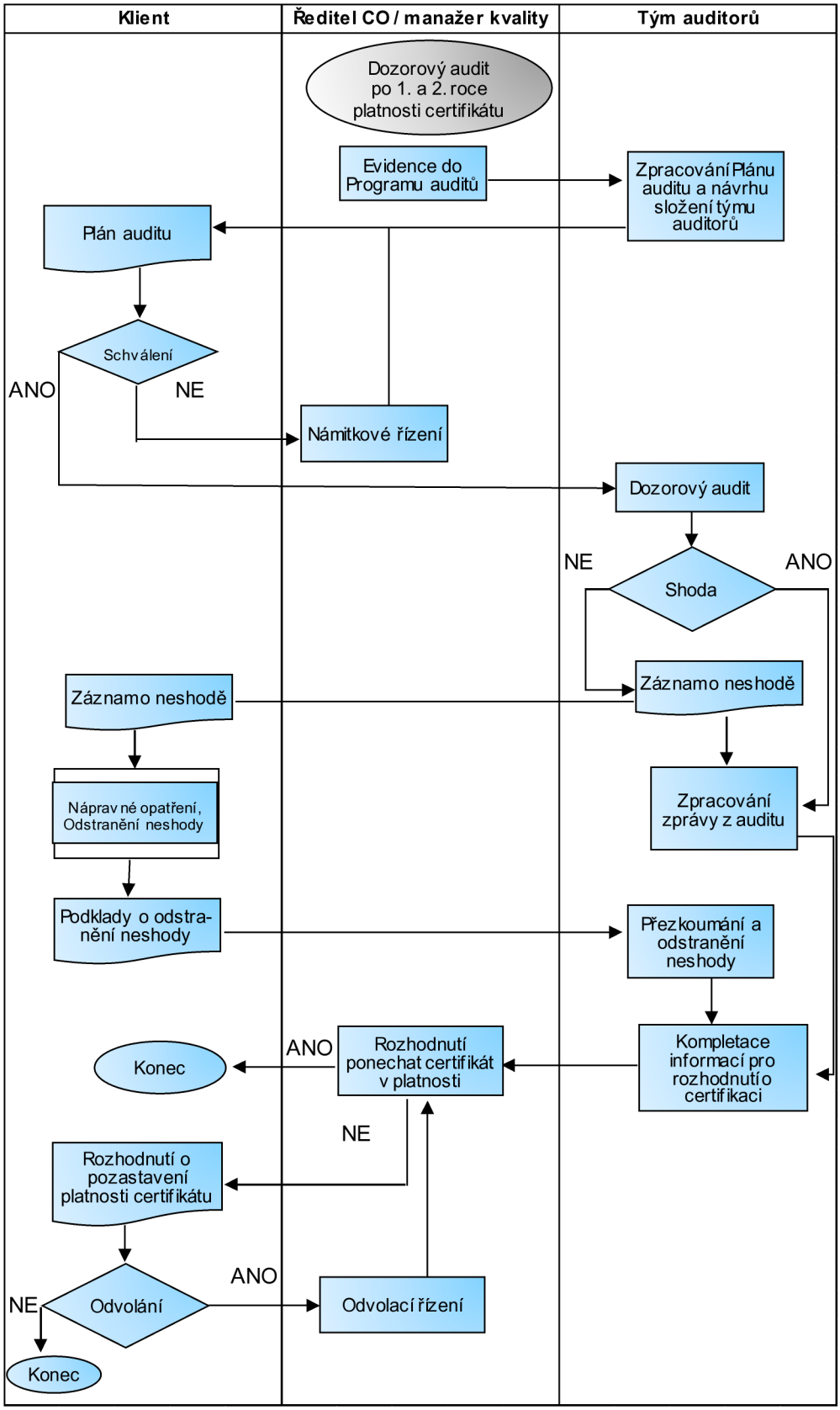
4.4 Popis procesu certifikace sytému managementu

4.4.1 Schéma procesu





změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.11.2026		



změna č.	Datum:	Vypracoval:	Přezkoumal a schválil:
1	02.11.2026		

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.“ V případě QMS-W, ISMS, 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 složení 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 CO.

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. 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 klienta,
b) vyhodnotit specifické podmínky pracovišť klienta a prodiskutovat s pracovníky klienta připravenost na audit 2. stupně,
c) přezkoumat status klienta 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 týkajících se rozsahu SM včetně pracoviště klienta, používaných procesů a vybavení, úrovně stanovených nástrojů řízení a příslušných požadavků zákonů a předpisů,
e) přezkoumat přidělení zdrojů pro 2. stupeň auditu a dohodnout se klientem podrobnosti auditu 2. stupně,

f) získat informace pro plánování 2. stupně auditu pochopením SM klienta 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 klient 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: *Doplňující požadavky:*

a) obecné informace týkajících se ISMS a činností, které pokrývá;
b) kopii požadované dokumentace ISMS a další související dokumentaci.

Cílem auditu 1. stupně je porozumět návrhu ISMS v kontextu organizace, posouzení a ošetření rizik (včetně stanovených opatření), politiky a cílů informační bezpečnosti, a především připravenosti organizace k auditu.

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 klienta. Audit 2. stupně se koná vždy na pracovišti/pracovištích klienta 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 klienta s ohledem na plnění aplikovatelných požadavků zákonů, předpisů a smluv,
d) provozní řízení procesů klienta,
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 řízeni 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.

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 budu 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 Global ACI-TECH-3-007)* 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 námitky 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.

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. ***Opatření: Realizace náprav a nápravných opatření stanovené v Plánu N a NA bude prověřováno při následném dozorovém auditu.***
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“. ***Opatření: Po uplynutí tohoto termínu musí být audit 2. stupně realizován znovu.***

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 udělána, 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 https://www.iafcertsearch.org/.

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.

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 pracoviště 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 *(u ISMS také změny v opatření a POA),*
h) využívání značek a jakýchkoli dalších odkazů na certifikaci,
i) ***u QMS-ZP**: dále přezkoumání opatření přijatých ve vztahu k ohlašování nežádoucích příhod, oznámení poradních výborů a stahování zdravotnických prostředků z trhu.*
j) ***u EnMS**: dále 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,*
k) ***u ISMS:** dále udržování ISMS – posouzení rizik informační bezpečnosti a udržování opatření. Dále zahrnuje komunikaci s externími stranami podle ČSN ISO/IEC 27001. Dále se dozor zaměřuje na fungování postupů pro pravidelné hodnocení a přezkoumání souladu s příslušnými právními předpisy a nařízeními v oblasti informační bezpečnosti.*

Během dozorového auditu jsou posouzeny nápravy a nápravná opatření ke stanoveným neshodám, připomínkám, 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.

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 ***Opatření: Realizace náprav a nápravných opatření stanovené v Plánu N a NA bude prověřováno při následném dozorovém auditu.***
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“. ***Opatření: Po uplynutí tohoto termínu bude vydáno „Rozhodnutí o pozastavení platnosti certifikátu“.*** V případě, že organizace do 6 měsíců od data vystavení neshody neshodu odstranění, bude vydáno „Rozhodnutí o obnovení platnosti certifikátu“. ***Po 6 měsících od data vystavení neshody bude proces dozoru ukončen vydáním „Rozhodnutím o zrušení platnosti certifikátu“.***
	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“. ***Opatření: Po uplynutí tohoto termínu bude proces dozoru ukončen vydáním „Rozhodnutím o zrušení platnosti certifikátu“.***
		V případě, kdy certifikovaný systém trvale nebo vážně selhává při plnění certifikační 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“. ***Opatření: Po uplynutí tohoto termínu bude proces dozoru ukončen vydáním „Rozhodnutím o zrušení platnosti certifikátu“.***

Změny v planostech certifikátů („Rozhodnutí o pozastavení / zrušení / obnovení certifikátu“) jsou do 30 dnů od data rozhodnutí aktualizovány na https://www.iafcertsearch.org/.

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.

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 Vzdálený audit

Po vzájemné dohodě s klientem může být část auditu nebo celý audit (jakéhokoli typu) realizován na dálku – tj. vzdálený audit. Vzdálený audit je prováděn za pomocí použití informačních a komunikačních technologií (dále jen „ICT“).

Podmínkou vzdáleného auditu je kladný výsledek posouzení rizik vzdáleného auditu, které provede vedoucí auditor v součinnosti se zástupcem klienta. V případě, že posouzení rizik vyhodnotí některé riziko jako nepřiměřené, bude rozsah vzdáleného auditu omezen nebo nebude proveden vůbec.

Pro vzdálený audit platí celý postup certifikace obsažený v tomto dokumentu.

Při plánování vzdáleného auditu vedoucí auditor dohodne s klientem, jaké 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.

Plán auditu bude obsahovat způsob, typ a rozsah použití ICT.

Zpráva z auditu bude také 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 auditu a ve Zprávě z auditu identifikované realizované činnosti na těchto virtuálních pracovištích.

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

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-mailovolým 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 stávají 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 ředitel 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, svářečském 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.

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 převádějícího 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 převádějícího 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 zacházek 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“.

Převádějící 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 převádějícího 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 převádějící klient kontaktuje akreditační orgán, který akredituje vydávající certifikační orgán, pokud nám vydávající certifikační orgán neposkytne požadované informace, nebo bezdůvodně pozastaví nebo odejme certifikaci převádějícího klienta.

4.4.7 Pozastavení, odnětí nebo omezení rozsahu certifikace

4.4.7.1 Pozastavení certifikace

Certifikační orgán CERTLINE pozastaví certifikaci v případech, kdy:

- 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.

Ve výše uvedených případech ředitel CO vydá „Rozhodnutí o pozastavení certifikátu“ a zašle organizaci prostřednictvím datové schránky. Délka pozastavení je stanovena individuálně, případně po dohodě s certifikovanou organizací, maximálně však na dobu 6 měsíců ode dne nabytí účinnosti rozhodnutí. Do 30 dnů ode dne účinnosti rozhodnutí uvede manažer kvality tuto změnu na https://www.iafcertsearch.org/.

V době pozastavení je certifikace systému managementu organizace dočasně neplatná.

Na základě oznámení držitele pozastaveného certifikátu o odstranění příčin pozastavení (např. odstranění významných neshod, možného provedení dozorového auditu, atd.) provede tým auditorů mimořádný audit v rozsahu zjištěných neshod; případně dozorový v celém rozsahu.

Mimořádný nebo dozorový audit musí proběhnout nejpozději do data, do kterého je certifikát pozastaven. Podkladem pro obnovení platnosti pozastaveného certifikátu je „Zpráva z auditu“, se závěrem, že byly odstraněny neshody nebo příčiny, na jejichž základě byl certifikát pozastaven. Po přezkoumání zprávy z auditu rozhodne ředitel CO o obnovení platnosti certifikátu. Následně manažer kvality zašle zástupci organizace „Rozhodnutí o obnovení platnosti certifikátu“. Do 30 dnů ode dne vystavení rozhodnutí uvede manažer kvality tuto změnu na https://www.iafcertsearch.org/.

Pokud organizace neodstraní příčiny pozastavení do uplynutí doby, na kterou byl certifikát pozastaven, vede tato skutečnost k odnětí certifikátu nebo k omezení rozsahu certifikace (viz postup níže).

4.4.7.2 Odnětí certifikace

Pokud organizace neodstraní příčiny pozastavení do uplynutí doby, na kterou byl certifikát pozastaven, navrhne vedoucí týmu auditorů nebo manažer kvality řediteli CO ukončení platnosti certifikátu.

Manažer kvality zašle organizaci „Rozhodnutí o ukončení platnosti certifikátu č. xxx a ukončení platnosti smlouvy o kontrolní činnosti č. xxx“ prostřednictvím datové schránky. Do 30 dnů ode dne vystavení rozhodnutí uvede manažer kvalitu tuto změnu na https://www.iafcertsearch.org/.

Odnětí na přání certifikované organizace:

Jakákoli certifikovaná organizace má právo bez udání důvodu odstoupit od smlouvy o kontrolní činnosti a požádat o zrušení certifikátu. V případě, že organizace zašle písemné oznámení o ukončení spolupráce, zašle jí manažer kvality „Rozhodnutí o ukončení platnosti certifikátu č. xxx a ukončení platnosti smlouvy o kontrolní činnosti č. xxx“ prostřednictvím datové schránky. Do 30 dnů ode dne vystavení rozhodnutí uvede manažer kvalitu tuto změnu na https://www.iafcertsearch.org/.

4.4.7.3 Omezení rozsahu certifikace

CO CERTLINE omezí rozsah certifikace organizaci, aby vyloučil ty části rozsahu, které nesplňují požadavky, pokud organizace 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 CO omezení certifikátu buď v rozsahu, nebo v čase.

V případě rozhodnutí o omezení rozsahu certifikace uvedeného ve „Zprávě z auditu“ vystaví manažer kvality certifikát(y) v novém omezeném rozsahu a zašle je organizaci. Do 30 dnů ode dne vystavení změny certifikátu uvede manažer kvalitu tuto změnu na https://www.iafcertsearch.org/.

4.4.8 Odvolání

Proti jakémukoli rozhodnutí ředitele CO má organizace právo podat odvolání ve lhůtě 15 dnů od data rozhodnutí. Odvolání lze podat pouze v písemné formě.

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 stížnosti“ 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

Stížnost musí být podána pouze písemnou formou (e-mail, písemný dopis, datová schránka). Každá přijatá stížnost je zaevidována a do 10 pracovních dnů ředitel CO zašle stěžovateli potvrzení o přijetí stížnosti.

Ředitel CO přezkoumá oprávněnost stížnosti. V případě nepřítomnosti ředitele CO řeší stížnost jeho zástupce.

Pokud se stížnost nevztahuje k certifikačním činnostem, za které je CO zodpovědný, je stížnost vyhodnocena jako **neoprávněná**. Manažer kvality zašle stěžovali rozhodnutí o zamítnutí stížnosti s odůvodněním zamítnutí, a to do 20 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti.

Pokud se stížnost vztahuje k certifikačním činnostem, za které je CO zodpovědný, je stížnost vyhodnocena jako **oprávněná**. Ředitel CO do 20 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti informuje stěžovatele, že se CO stížností začne zabývat. Do stejné doby ředitel CO informuje organizaci, na kterou je stížnosti podána (dále jen organizace“), o přijatí oprávněné stížnosti.

V případě oprávněné stížnosti:

Ředitel CO předá prošetření stížnosti pracovníkovi, který byl jmenovaný do funkce vedoucího auditora výše uvedené organizace. Na základě provedeného prošetření a doporučení vedoucího auditora, ředitel CO rozhodne, zda je stížnost: **Opodstatněná** = uznání stížnosti od stěžovatele / **Neopodstatněná** = neuznání stížnosti od stěžovatele.

Pokud ředitel CO rozhodne, že stížnost je **neopodstatněná**, písemně o tomto závěru informuje stěžovatele i organizaci. V případě, že stěžovatel nemá námitky, či nepodá odvolání proti rozhodnutí, stížnost je uzavřena. V opačném případě proběhne další kolo šetření.

Pokud ředitel CO rozhodne, že stížnost je **opodstatněná**, dále rozhodne o přijatých opatřeních, nápravách a nápravných opatření.

Vedoucí auditor přezkoumá všechny důkazy o realizaci náprav a nápravných opatření a navrhne řediteli buď ukončit, nebo neukončit stížnost. Když ředitel CO rozhodne o ukončení stížnosti, do 10 pracovních dnů o tom písemně informuje stěžovatele i organizaci. V případě, že stěžovatel nemá námitky, či nepodá odvolání proti rozhodnutí, stížnost je uzavřena. V opačném případě proběhne další kolo šetření a proces se znovu zopakuje.

Když ředitel CO rozhodne o neukončení stížnosti, předá stížnost vedoucímu auditorovi k dalšímu šetření a proces pokračuje dle postupu výše.

Všechny záznamy ke stížnosti jsou založeny a uchovávaný v CO CERTLINE.

Případné zveřejnění stížnosti a její rozsah musí být odsouhlasen všemi zúčastněnými stranami.

4.4.9.2 Stížnost na Certifikační orgán CERTLINE

Stížnost musí být podána pouze písemnou formou (e-mail, písemný dopis, datová schránka). Každá přijatá stížnost je zaevidována a do 10 pracovních dnů ředitel CO zašle stěžovateli potvrzení o přijetí stížnosti.

Ředitel CO přezkoumá oprávněnost stížnosti. V případě nepřítomnosti ředitele CO nebo v případě stížnosti na něj řeší stížnost zástupce ředitele.

Pokud se stížnost nevztahuje k certifikačním činnostem, za které je CO zodpovědný, je stížnost vyhodnocena jako **neoprávněná**. Manažer kvality zašle stěžovali rozhodnutí o zamítnutí stížnosti s odůvodněním zamítnutí, a to do 20 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti.

Pokud se stížnost vztahuje k certifikačním činnostem, za které je CO zodpovědný, je stížnost vyhodnocena jako **oprávněná**. Ředitel CO do 20 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti informuje stěžovatele, že se CO stížností začne zabývat. Pokud je to relevantní, do stejné doby ředitel CO informuje i toho, na koho byla stížnost podána (dále jen zájmová osoba“), o přijatí oprávněné stížnosti.

V případě oprávněné stížnosti:

Ředitel CO jmenuje nezávislou komisi, která se bude šetřením stížnosti zabývat. Na základě provedeného prošetření a doporučení komise, ředitel CO rozhodne, zda je stížnost: **Opodstatněná** = uznání stížnosti od stěžovatele / **Neopodstatněná** = neuznání stížnosti od stěžovatele

Pokud ředitel CO rozhodne, že stížnost je **neopodstatněná**, písemně o tomto závěru informuje stěžovatele případně zájmovou osobu. V případě, že stěžovatel nemá námitky, či nepodá odvolání proti rozhodnutí, stížnost je uzavřena. V opačném případě proběhne další kolo šetření.

Když ředitel CO rozhodne, že stížnost je **opodstatněná**, určí nápravu a nápravná opatření, stanoví termín jejich realizace a přidělí odpovědnosti za jejich provedení.

Po provedení všech N a NO komise přezkoumá všechny důkazy o jejich realizaci a navrhne řediteli buď ukončit, nebo neukončit stížnost. Když ředitel CO rozhodne o ukončení stížnosti, do 10 pracovních dnů o tom písemně informuje stěžovatele, případě i zájmovou osobu. V případě, že stěžovatel nemá námitky, či nepodá odvolání proti rozhodnutí, stížnost je uzavřena. V opačném případě proběhne další kolo šetření a proces se znovu zopakuje. Když ředitel CO rozhodne o neukončení stížnosti, předá stížnost komisi k dalšímu šetření a proces pokračuje dle postupu výše.

Případné zveřejnění stížnosti a její rozsah musí být odsouhlasen všemi zúčastněnými stranami.

Všechny záznamy ke stížnosti jsou založeny a uchovávaný v CO CERTLINE.

5 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Prohlášení vedení Certifikačního orgánu CERTLINE

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.

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,
- 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 01.12.2025

Za vedení Certifikačního orgánu CERTLINE

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

.....
Marcela Brabencová
manažer kvality CO CERTLINE
zástupce ředitele CO CERTLINE