

## 1. OPĆENITO

**1.1** Pravila za certifikaciju sustava upravljanja kvalitetom (u daljnjem tekstu: *Pravila*) opisuju zahtjeve i uvjete koje će primijeniti *CRS* za certifikaciju i načine kako organizacija može pristupiti procesu certificiranja, te kako može steći i održavati *Potvrdu* o sukladnosti (u daljnjem tekstu: *Potvrda*).

**1.2** Donošenjem i primjenom odredbi Statuta, Kodeksa ponašanja u poslovanju, Pravilnika o unutrašnjem ustrojstvu, odgovornostima i ovlastima, Pravila o naknadama za usluge, Pravilnika o radu te Priručnika za kvalitetu, mora se osigurati neovisnost, nepristranost, povjerljivost i poštenje *CRS* i njegovog osoblja tj.:

- a) osoblje *CRS* će biti slobodno od svih trgovačkih, financijskih i drugih pritisaka koji bi mogli utjecati na njihove odluke,
- b) primjenjivati će se postupci koji osiguravaju da osobe ili organizacije izvan *CRS* ne mogu utjecati na rezultate obavljenih usluga,
- c) *CRS* će biti neovisan u mjeri koja se zahtjeva s obzirom na uvjete u kojima obavlja svoje usluge tj.:
  - *CRS* će biti neovisan o uključenim stranama. *CRS* i njegovo osoblje odgovorno za obavljanje usluga certificiranja ne smije biti oblikovatelj, proizvođač, dobavljač, montažer, kupac, vlasnik, korisnik ili serviser predmeta koji nadzire ni ovlaštenu zastupnik bilo koje od tih strana.
  - *CRS* i njegovo osoblje odgovorno za obavljanje usluga certificiranja (uključujući rukovodno i administrativno) se ne smiju baviti ni jednom djelatnošću nespojivom s njihovim neovisnim mišljenjem i poštenjem u odnosu na njihove djelatnosti certificiranja. Posebno ne smiju biti izravno uključeni u konzultacije, obavljanje internih audita kupaca, učestvovanje u projektiranju i provedbi sustava upravljanja.
  - sve zainteresirane strane moraju imati pristup uslugama koje pruža *CRS*. Za to ne smiju postojati nikakvi financijski ili drugi neprihvatljivi uvjeti. Postupci prema kojima *CRS* djeluje moraju biti vođeni na nerazlikovni način.

**1.3** *CRS* vrši certificiranje sustava upravljanja kvalitetom za područja za koja ima akreditaciju od HAA-a, (vidi [www.crs.hr](http://www.crs.hr)). Za ona područja za koja nema akreditaciju *CRS* može obaviti certificiranje u suradnji s akreditiranim certifikacijskim tijelom (zajedničko/dvojno certificiranje) s kojim ima potpisan ugovor o zajedničkoj suradnji na području certificiranja, a koje udovoljava međunarodno usvojenim normama.

**1.4** *CRS* će na zahtjev dati informacije u vezi:

- a) geografskog područja u kojem djeluje

b) statusu provedenih certifikacija/izdanih *Potvrda*,

c) naziv i sjedište pojedinačno certificirane organizacije s njenom geografskom lokacijom (grad i država) s opsegom certifikacije

**1.5** **Nesukladnost je ne ispunjenje zahtjeva**

**1.6** **Veća nesukladnost je nesukladnost koja utječe na sposobnost sustava upravljanja kvalitetom da postigne planirane rezultate.** Organizacija je dužna u ovakvoj situaciji odmah poduzeti ispravak(e) i popravnu(e) radnju(e) s kojom se treba složiti ocjenjivač *CRS* koji je nesukladnost utvrdio s ciljem otklanjanja uzroka zbog kojih je ona nastala. Krajnji rok za primjenu popravne radnje je 30 dana. U protivnom *CRS* će u pravilu privremeno prekinuti valjanost *Potvrde*.

**1.7** **Manja nesukladnost je nesukladnost koja ne utječe na sposobnost sustava upravljanja kvalitetom da postigne planirane rezultate.** Organizacija je dužna u ovakvoj situaciji poduzeti ispravak i popravnu radnju s kojom se treba složiti ocjenjivač *CRS* koji ju je utvrdio s ciljem otklanjanja uzroka zbog kojih se ona desila. Krajnji rok za primjenu ispravka i popravne radnje je 90 dana.

**1.8** Preporuka je nalaz koji bi u budućnosti mogao postati nesukladnost. Organizacija nije dužna postupiti u skladu s preporukom, a *CRS* će postupanje organizacije prema preporuci provjeravati na slijedećoj ocjeni u organizaciji.

**1.9** **Vrijeme za ocjenu je vrijeme za planiranje i za provedbu potpune ocjene sustava upravljanja kvalitetom organizacije**

**1.10** Prigovor (pritužba) je izraz nezadovoljstva, različit od priziva koji pravna ili fizička osoba upućuje *CRS-u* koji se odnosi na radnje *CRS-a*, pri čemu se očekuje odgovor.

**1.11** Priziv je zahtjev organizacije upućen *CRS-u* da ponovo razmotri odluku koju je donio u svezi te organizacije.

**1.12** Spor je spor između organizacije ili podgovaratelja i *CRS* u svezi s uslugama koje je obavio *CRS*.

**1.13** Stranke zainteresirane za certifikaciju: stranke koje se pouzdaju u usluge ocjenjivanja i certifikacije koje obavlja *CRS*.

**1.14** Ostale definicije i nazivi korišteni u ovim Pravilima odgovaraju Rječniku i općim načelima HRN EN ISO/EC 17000 i HRN EN ISO/IEC 17021-1:2015.

## 2. NEPRISTRANOST

drugi pritisci ne kompromitiraju nepristranost *CRS-a*.

Biti nepristran i biti percipiran nepristranim za *CRS* je neophodno da bi njegove certifikacijske usluge ulijevale povjerenje.

**CRS preuzima potpunu odgovornost za nepristranost svojih certifikacijskih aktivnosti**

Za postizanje i očuvanje povjerenja, bitno je da se odluke *CRS-a* osnivaju na prikupljenim objektivnim dokazima o sukladnosti (ili nesukladnosti) te da odluke nisu pod utjecajem drugih interesa ili drugih strana. *CRS* osigurava nepristranosti:

- privrženošću izvršne Uprave nepristranosti u obavljanju djelatnosti,
- javnosti dostupnom deklaracijom o važnosti nepristranosti u obavljanju djelatnosti i nadziranju sukoba interesa u osiguravanju objektivnosti usluga,
- načinima otklanjanja ili minimaliziranja prijetnji nepristranosti o čemu se izvještava Upravno vijeće,
- da ne certificira sustave upravljanja drugih certifikacijskih tijela,
- da ne nudi ili obavlja konzultantske usluge uključujući usluge projektiranja i/ili primjene sustava upravljanja, obavljanja internih audita samostalno ili od neke organizacije pod organizacijskim nadzorom ili u vlasništvu *CRS-a*. To ne sprječava mogućnost izmjene informacija između klijenta i *CRS-a*, u vezi objašnjavanja nalaza ili pojašnjavanja zahtjeva.
- da ne podugovara obavljanje nezavisne ocjene organizacijama koje se bave konzultantskim uslugama,
- da ne nudi ili reklamira svoje aktivnosti zajedno sa organizacijama koje obavljaju konzultantske usluge,
- da ne uključuje u certifikacijske aktivnosti (uključujući i ono na rukovodnoj razini) osobe, ako su one bile uključene u konzultantske aktivnosti naspram klijenta u pitanju unutar perioda od dvije godine nakon završetka konzultantskih aktivnosti,
- da razmatra i poduzima primjerene odgovore na bilo koje prijedloge nepristranosti koje su rezultat radnji drugih osoba, tijela ili organizacija,
- da osoblje *CRS-a* (vlastito ili vanjsko), uključujući i članove Komisije za certifikaciju, Komisije za prizive i Upravno vijeće (kao neovisni odbor za osiguranje nepristranosti) djeluje nepristrano i ne dozvoljava trgovačke, financijske ili druge pritiske koje bi kompromitirali nepristranost,
- da zahtijeva od osoblja (unutarnjeg i vanjskog) da otkrije bilo koju njima poznatu situaciju koja može dovesti njih ili *CRS* u sukob interesa,
- da analizira svoje financije i izvore prihoda i koje predočava Upravnom vijeću, da ni u kom razdoblju trgovački, financijski i

### 3. POVJERLJIVOST

**3.1** *CRS* i njegovo osoblje će osigurati povjerljivost informacija do kojih dođu tijekom obavljanja radnji certificiranja sustava upravljanja kvalitetom klijenta. Izuzev onoga što se zahtjeva normom HR EN ISO/IEC 17021 informacije o pojedinom klijentu *CRS* neće otkriti trećim, zainteresiranim stranama, bez pisanog suglasja klijenata.

**3.2** Kada zakon zahtjeva da *CRS* učini dostupnim povjerljive informacije trećoj strani, odnosno klijent će ukoliko to nije propisano zakonom, će biti prethodno izvješten o informacijama koje će se dostaviti. Informacije o klijentu iz drugih izvora (podnositelje pritužbi, organa uprave) će se smatrati povjerljivim sukladno sa politikom *CRS-a*.

**3.3** Osoblje *CRS-a* uključuju članove Upravnog vijeća i njegovih tijela, osoblje drugog certifikacijskog tijela (u slučaju dvojne certifikacije), vanjskih organizacija ili stručnjaka koji rade za *CRS*, će držati povjerljivim sve informacije do kojih dođu za vrijeme obavljanja aktivnosti certifikacije.

**3.4** U slučaju da se povjerljive informacije učine dostupnim ocjeniteljima akreditacijskog tijela, *CRS* će o tome obavijestiti klijenta.

## 4. OPĆI ZAHTJEVI ZA CERTIFICIRANJE

**4.1** Da bi neki sustav upravljanja kvalitetom bio certificiran od *CRS* organizacija mora udovoljiti primjenjivim zahtjevima ovih *Pravila*.

**4.2** *CRS* certificira sustave upravljanja kvalitetom organizacija prema normi: HRN EN ISO 9001, Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi.

**4.3** U svrhu certifikacije, organizacija je dužna poduzeti sve mjere za provedbu ocjene, uključujući mogućnost ocjene dokumentacije, omogućiti pristup svim procesima i područjima zapisima (uključujući izvještaje o unutrašnjim neovisnim ocjenama) i osoblju u svrhu ocjenjivanja. Organizacija mora predvidjeti mogućnost prisustva promatrača u svim aktivnostima certifikacije (ocjenjivača, ocjenjivača, konzultanata, pripravnika, ocjenjivača ili stručnjaka akreditacijskog tijela). Za vrijeme ocjene organizacija je dužna osigurati ocjenjivačima i eventualnim promatračima pratnju/vodiče prilikom boravka u radnim prostorima organizacije.

**4.4** Svaka ocjena započeti će s uvodnim sastankom, a završiti sa završnim sastankom, na oba sastanka treba prisustvovati uprava organizacije o čemu će se voditi zapisi.

**4.5** *CRS* će za svaku obavljenju ocjenu pripremiti izvještaj. Ocjenjivačka ekipa može identificirati prilike za unapređenje sustava upravljanja organizacije, ali neće preporučivati načine za poboljšavanja.

**4.6** U slučaju kada se kod ocjene pronađu nesukladnosti, *CRS* će zahtijevati od organizacije da analizira uzroke i opiše način ispravka i provedenu (ili planiranu) popravnu radnju da se uklone uzroci pronađene nesukladnosti u dogovorenom vremenskom periodu. *CRS* neće analizirati utvrđene nesukladnosti, niti predlagati rješenja za otklanjanje nesukladnosti.

**4.7** *CRS* će ocijeniti ispravke i popravne radnje dostavljene od organizacije u svrhu utvrđivanja njihove prihvatljivosti.

**4.8** *CRS* će verificirati djelotvornost svih ispravaka i popravnih radnji ocjenom odgovarajuće dokumentacije u pravilu na ocjeni nakon one na kojoj je utvrđena nesukladnost.

**4.9** *CRS* će obavijestiti organizaciju ukoliko bude potrebno provesti dodatnu (potpunu ili djelomičnu) ocjenu ili osigurati dokumentirane dokaze u svrhu potvrđivanja djelotvornosti ispravka ili popravne radnje.

**4.10** Sve ocjene obavljaju se metodom slučajnog uzorka:

- a) razgovorom s osobama uključenima u sustav upravljanja kvalitetom,
- b) provjerom zapisa i dokumenata,
- c) promatranjem prakse/procesa/aktivnosti u organizaciji koje su dio sustava upravljanja kvalitetom.

Ukoliko za vrijeme ocjene nisu utvrđene nesukladnosti, to ne znači da one ne postoje.

**4.11** Za postupak certificiranja *CRS* ispostavlja račun organizaciji sukladno važećim Pravilima o naknadama za usluge. Naknada se temelji na broju dana ocjenjivača potrebnih za izvođenje ocjene. Broj dana ovisi o veličini organizacije, broju uposlenih djelatnika i vrsti ocjene. Naknada se definira ugovorom između *CRS-a* i klijenta.

## 5. POSTUPAK CERTIFIKACIJE (POČETNA OCJENA)

**5.1** Organizacija koja želi da njen sustav upravljanja kvalitetom bude certificiran od CRS mora zatražiti certifikaciju dostavljajući CRS-u podatke predviđene 'Upitnikom' - obrascem CRS-a koji se može naći na Internet domeni CRS (www.crs.hr). Internet domena CRS (www.crs.hr) sadrži i ova Pravila.

Na temelju zaprimljenog 'Upitnika' kojeg će CRS ocijeniti, CRS će organizaciji dostaviti ponudu u kojoj će predočiti uvjete uz koje će obavljati postupak certifikacije u periodu od tri godine. Ukoliko CRS odbije dati ponudu kao rezultat ocjene 'Upitnika' CRS će o razlozima odbijanja pisano izvijestiti organizaciju.

Ukoliko su uvjeti iz ponude prihvatljivi, organizacija treba CRS u pisanom obliku potvrditi prihvaćanje ponude.

Tada će CRS pripremiti ugovor o certifikaciji koji će postati valjan kad ga obje strane potpišu.

Za slučaj dvojne/zajedničke certifikacije partner CRS-a, u pravilu akreditirano certifikacijsko tijelo, obaviti će prikupljanje podataka o organizaciji i pripremanje zajedničkog ugovora o certifikaciji koji će postati valjan kada ga potpišu sve tri strane.

Postupak certifikacije provodi se u dva stupnja ocjene organizacije.

### Prvi stupanj ocjene obuhvaća:

- ocjenu dokumentiranih informacija sustava upravljanja kvalitetom klijenta,
- evaluaciju uvjeta lokacije klijenta i komunikaciju s klijentom u svrhu utvrđivanja spremnosti za drugi stupanj audita,
- preispitivanje statusa klijenta i njegovog razumijevanja zahtjeva norme poglavito obzirom na procese, ciljeve i sustav upravljanja,
- prikupljanje neophodnih podataka u svezi opsega sustava upravljanja, procesa i odnosnih lokacija te zakonskih i statutarних zahtjeva,
- preispitivanje predvidivih resursa i usuglašavanje detalja za obavljanje drugog stupnja ocjene,
- utvrđivanje fokusa za planiranje drugog stupnja ocjene upoznavanja klijentovog sustava upravljanja i temeljnih procesa,
- evaluaciju jesu li interni auditi i upravina ocjena sustava planirani i provedeni te da li je razina primjene sustava upravljanja klijenta dostatna da se započne drugi stupanj audita.

### Drugi stupanj ocjene obuhvaća:

- informacije i dokaze o sukladnosti sa svim zahtjevima primjenjive norme,

- nadzor obavljanja aktivnosti, mjerenja, izvještavanja i ocjene naspram ključnim pokazateljima djelovanja i ciljevima,
- pravnu usklađenost sustava upravljanja i djelovanja sa zakonskim propisima,
- operativno upravljanje procesima,
- interne audite i Upravnu ocjenu,
- odgovornost Uprave za politiku,
- veze između utvrđenih zahtjeva (uključivo zakonskih), politike, ciljeva, odgovornosti, kompetencija osoblja, postupaka, radnih aktivnosti, nalaza internih audita i zaključaka.

CRS upućuje organizaciji plan početne ocjene za oba stupnja čime pravovremeno prije obavljanja ocjene u organizaciji obavještava organizaciju o članovima ocjenjivačke ekipe i eventualnim promatračima (ocjenjivačima, ocjenjivačima pripravniciima ili ocjenjivača akreditacijskog tijela. Organizacija ima mogućnost zahtijevati imenovanje novih članova ili odbaciti nazočnost promatrača, ako izrazi bilo kakvu sumnju na nepristranost i/ili sukob interesa kod bilo koga od njih.

**5.2** Za vrijeme ocjene, ocjenjivačka ekipa utvrđuje sukladnost sustava upravljanja kvalitetom s kriterijima norme, utvrđuje sposobnost organizacije da udovolji zahtjevima primjenjivih zakona i propisa, ocjenjuje/procjenjuje mogućnosti sustava upravljanja kvalitetom da organizacija kontinuirano ostvaruje utvrđene ciljeve.

Za vrijeme ocjene organizacija mora pokazati da je sustav upravljanja kvalitetom u primjeni najmanje 3 mjeseca kao i da su mehanizmi za Upravnu ocjenu sustava i unutrašnje neovisne ocjene primijenjeni, učinkoviti te da će biti održavani.

Tijekom početne ocjene moraju se ocijeniti svi primjenjivi zahtjevi norme.

**5.3** Ukoliko organizacija djeluje na više lokacija za vrijeme početne ocjene nužno je ocijeniti glavni ured organizacije i određen broj ostalih lokacija organizacije. U periodu valjanosti Potvrde CRS će planirati ocjenjivanje barem jednom svake od lokacija organizacije. U posebnim slučajevima zbog veličine organizacije CRS može odustati od ovog zahtjeva.

Ukoliko se tijekom početne ocjene utvrde nesukladnosti i/ili veće nesukladnosti iste je prije izdavanja Potvrde potrebno otkloniti na zadovoljstvo ocjenjivača koji ju je našao i/ili vođe ocjenjivačke ekipe.

**5.4** Nakon ispunjenja navedenih zahtjeva, obavljene ovjere/verifikacije izvještaja i donošenja odluke o certifikaciji o obavljenoj početnoj ocjeni u CRS-u će se izdati Potvrda organizaciji na period od 3 godine od dana donošenja odluke o certifikaciji. Datum izdavanja Potvrde ne smije biti prije datuma donošenja odluke o certifikaciji od strane Komisije za certifikaciju CRS-a

**5.5** CRS je odgovoran i ovlašten u vezi svojih odluka certifikacije, uključujući odobravanje, odbijanje i njeno održavanje, proširenje i sužavanje opsega certifikacije, njeno obnavljanje, suspendiranje i ponovno obnavljanje nakon suspenzije ili njenog povlačenja.

**5.6** Ukoliko u roku od 6 mjeseci nakon zadnjeg dana drugog stupnja početne CRS ne bude u mogućnosti verificirati primjenu popravaka i popravni radnji bilo koje velike nesuk-

ladnosti CRS će morati obaviti ponovno drugi stupanj početne ocjene prije davanja preporuke za certifikaciju.

**5.7** Ukoliko CRS bude radio certifikaciju organizacije koja je već prethodno certificirana od neke druge certifikacijske kuće (transfer certifikacije), CRS će tražiti od organizacije dobivanje dovoljno informacija da bi donio odluku o mogućoj certifikaciji, a vodeći računa o mogućim, većim/manjim nesukladnostima i njihovom statusu.

## 6. ODRŽAVANJE DOKUMENTA (OCJENE ZA NADZOR)

**6.1** Za vrijeme perioda valjanosti *Potvrde* organizacija mora zadovoljiti uvjetima neophodnim da bi se valjanost *Potvrde* zadržala.

**6.2** Za vrijeme perioda valjanosti *Potvrde*, u svrhu njenog održavanja *CRS* će periodično obavljati ocjene za nadzor sustava upravljanja kvalitetom, najmanje jednom tijekom kalendarske godine, osim u godini ponovne ocjene.

Učestalost i opseg ovih ocjena *CRS* će odrediti od slučaja do slučaja zahtijevajući najmanje jednu ocjenu godišnje. Datum prve nadzorne ocjene koja slijedi početnu ili ponovnu ocjenu mora biti unutar razdoblja od 12 mjeseci računajući od dana donošenja odluke o certifikaciji od strane Komisije za certifikaciju. Učestalost ocjena za nadzor biti će definirana ugovorom o certifikaciji. Opseg/broj ocjena za nadzor biti će definiran programom ocjene koji će *CRS* uručiti organizaciji nakon početne ocjene za period od 3 godine. Za svaku ocjenu za nadzor *CRS* će pravovremeno dostaviti plan ocjene.

**6.3** Ocjenama za nadzor mora se osigurati da se svi primijenjeni zahtjevi norme ocijene barem jednom za vrijeme trajanja *Potvrde* ukoliko ovaj zahtjev nije moguće zadovoljiti na svakoj ocjeni za nadzor.

Ako se za vrijeme ocjena za nadzor utvrdi postojanje veće nesukladnosti, organizacija je dužna u ovakvoj situaciji odmah poduzeti ispravak(e) i popravnu(e) radnju(e) s kojom se treba složiti ocjenjivač *CRS* koji je nesukladnost utvrdio s ciljem otklanjanja uzroka zbog kojih je ona nastala. Krajnji rok za primjenu popravne radnje je 30 dana. U protivnom *CRS* će u pravilu privremeno prekinuti valjanost *Potvrde*. Valjanost *Potvrde* se ponovno može osnažiti nakon ovjere/verifikacije dokaza o otklanjanju uzroka pojavljivanja veće nesukladnosti.

**6.4** Datum i plan svih ocjena za nadzor u skladu s programom ocjene *CRS* će dogovoriti s organizacijom i o tome je pisano pravovremeno izvjestiti.

**6.5** Organizacija je dužna čuvati zapise pritužbi klijenata i provedenih mogućih ispravaka i/ili popravnih radnji, a treba ih dati na uvid ocjenjivačima na njihov zahtjev.

**6.6** Organizacija je za vrijeme valjanosti *Potvrde* dužna poštivati zakonske, druge propise i ugovorne obveze koji su na snazi. Mogući dokazi o ozbiljnom narušavanju istih mogu voditi dodatnim ocjenama, prekidu valjanosti *Potvrde* i/ili njenom povlačenju.

## 7. PONOVDNA OCJENA

**7.1** Organizacija, ukoliko želi obnovu *Potvrde*, treba o svojoj namjeri pravovremeno (preporučuje se 60 dana prije njenog isteka) izvijestiti *CRS*.

**7.2** Ukoliko nije došlo do promjena u opsegu certifikiranja niti do značajnih izmjena sustava upravljanja kvalitetom organizacije *Potvrda* će biti ponovno izdana nakon zadovoljavajućih rezultata ocjene sustava upravljanja kvalitetom koja će biti obavljena u pravilu u opsegu početne ocjene. Prvi stupanj ponovne ocjene može se izostaviti ukoliko nije došlo do značajnih izmjena dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom, niti organizacijske strukture i procesa/aktivnosti u organizaciji.

**7.3** Da bi se održao kontinuitet certifikacije sve aktivnosti u svezi sa ponovnom ocjenom uključujući i izdavanje nove *Potvrde* moraju se obaviti najkasnije do datuma isteka valjanosti postojeće *Potvrde*.

**7.4** U slučaju njenog isteka *CRS* će u roku od 6 mjeseci obnoviti valjanost certifikacije ukoliko, sve aktivnosti vezane uz ponovnu ocjenu budu završene, a u suprotnom će najmanje 2. stupanj biti obavljen. Valjanost *Potvrde* u takvom slučaju početak će s danom donošenja odluke o ponovnoj certifikaciji, a njeno trajanje će biti do datuma prethodnog certifikacijskog ciklusa



## **8. DODATNE OCJENE/NENAJAVLJENJE I NAJAVLJENE NEPOSREDNO PRIJE OCJENE**

**8.1** Dodatne ocjene sustava upravljanja kvalitetom može CRS zatražiti u slijedećim slučajevima:

- a) zbog postojanja nesukladnosti kod organizacije zbog koje vođa ocjenjivačke ekipe zahtjeva dodatnu ocjenu,
- b) proširivanje ili sužavanje opsega certificiranja,
- c) značajne izmjene sustava upravljanja kvalitetom u organizaciji,
- d) pritužbe prema organizaciji ili postojanje dokaza o kršenju zakonskih i drugih propisa od strane organizacije.

**8.2** Opseg i zahtjeve za izvođenje dodatnih ocjena CRS će razmatrati zasebno za svaki slučaj.

**8.3** Ukoliko smatra neophodnim CRS može nenajavljeno ili davajući obavijest klijentu neposredno unaprijed obaviti ocjenu već certificiranog klijenta radi provođenja istrage u vezi prigovora (pritužbi) ili kao odgovor na promjene ili ocjenu nakon suspenzije organizacije koja ima suspendiranu certifikaciju. U takvim slučajevima:

- a) CRS će objasniti i izvijestiti certificiranu organizaciju o uvjetima pod kojima će se obaviti takva ocjena,
- b) CRS će posebnu pozornost posvetiti u imenovanju ocjenjivačke ekipe s obzirom na nemogućnost organizacije da komentira njen sastav

## **9. RAZMJENA INFORMACIJA IZMEĐU CRS I NJEGOVIH KLIJENATA**

**9.1** Organizacija mora pisano i pravovremeno obavijestiti *CRS* o svim namjeravanim promjenama sustava upravljanja kvalitetom ili drugim promjenama koje bi mogle utjecati na utjecati na sposobnost sustava upravljanja da nastavi udovoljavati zahtjevima norme primijenjene pri certifikaciji. Ovo uključuje npr. promjene u odnosu na:

- a) zakonski, komercijalni ili organizacijski status ili vlasništvo,
- b) organizaciju i upravu (npr. ključno rukovodno osoblje ili osoblje s ovlastima za donošenje odluka ili tehničko osoblje),
- c) podatke kontakt adrese i lokacije na kojima se obavljaju aktivnosti,
- d) opseg aktivnosti obuhvaćen certificiranim sustavom upravljanja,
- e) bitne promjene u sustavu upravljanja i procesima.

**9.2** *CRS* će o svim promjenama zahtjeva za certificiranje koje mogu nastupiti u slučaju promjene zahtjeva nacionalnih i/ili međunarodnih normi ili promjene zahtjeva ovih Pravila pravovremeno izvijestiti organizaciju tražeći izjašnjavaње i istovremeno pružajući joj mogućnost usklađivanja sustava upravljanja kvalitetom s novim zahtjevima.

U takvim slučajevima *CRS* će u dogovoru sa svakom organizacijom pojedinačno odrediti datum do kojeg sustav upravljanja kvalitetom mora biti usklađen s novim zahtjevima.

## 10. SUSPENZIJA, POVLAČENJE ILI SUŽENJE PODRUČJA CERTIFIKACIJE

**10.1** Valjanost *Potvrde* može biti suspendirana u slijedećim slučajevima:

- postojanje veće nesukladnosti,
- postoje dokazi o ozbiljnom kršenju zakonskih propisa i regulative od strane organizacije,
- organizacija nije koristila *Potvrdu* i logotip prema zahtjevima ovih *Pravila*,
- organizacija nije poduzela aktivnosti tražene od strane *CRS*-a, koje utječu na sustav upravljanja kvalitetom,
- organizacija je primijenila bitne izmjene vlastitog sustava upravljanja kvalitetom nakon što ih *CRS* nije prihvatio,
- organizacija nije platila *CRS* naknadu za izvršene usluge,
- Klijent nije obavio pravodobno sve aktivnosti sukladno zahtjevima točke 7.3.

**10.2** Privremeni prekid valjanosti *Potvrde* u pravilu može trajati najduže 6 mjeseci nakon čega će *CRS* osnažiti valjanost ili povući *Potvrdu*, ili suziti područje certifikacije za područja koja ne udovoljavaju certifikaciji.

**10.3** O svakoj odluci o privremenom prekidu valjanosti *CRS* će pisano izvijestiti organizaciju, navodeći razloge zbog koji je odluka donesena kao i uvjete koji moraju biti ispunjeni da bi se valjanost *Potvrde* osnažila.

**10.4** *Potvrda* može biti povučena u slijedećim slučajevima:

- organizacija nije u traženom roku otklonila razloge zbog kojih je *Potvrda* privremeno bila povučena,
- postojanje pravomoćne sudske odluke o ozbiljnom nepoštivanju zakonskih propisa i regulative,
- privremeni prekid *Potvrde* traje više od 6 mjeseci, a *CRS* se nije složio s produljenjem tog roka,
- organizacija ne želi ili nije u mogućnosti udovoljiti novim zahtjevima koje je od nje zatražio *CRS*,
- organizacija je odbila obavljanje ocjene za nadzor u rokovima predviđenim ovim *Pravilima* ili ugovorom s *CRS*,
- organizacija nije poštivala odredbe ugovora potpisanog s *CRS*,
- organizacija je tražila povlačenje certifikacije,
- u drugim slučajevima koje *CRS* smatra ozbiljnim kršenjem obveza organizacije

**10.5** O svakoj odluci o povlačenju *Potvrde* *CRS* će pisano izvijestiti klijenta.

**10.6** Da bi neka organizacija ponovno bila potvrđena nakon povlačenja *Potvrde* mora zadovoljiti uvjete iz poglavlja 5 ovih *Pravila*.

**10.7** Za vrijeme suspenzije ili povlačenja certifikacije klijent se ne smije pozivati na certifikaciju u promotivnim materijalima.

**10.8** Informacije o suspenziji ili povlačenju certifikacije *CRS* će osigurati dostupne javnosti sukladno toč. 11.2 ovih *Pravila*.

## 11. KORIŠTENJE POTVRDE I LOGOTIPA

**11.1** Organizacija čiji je sustav upravljanja kvalitetom *CRS* certificirao može upotrebljavati u marketinške svrhe (kako smatra korisnim i poštujući uvjete iz ovih *Pravila Potvrdu* izdanu od *CRS* i logotip *CRS-a*).

**11.2** Ukoliko *CRS* postavlja bilo kakav uvjet ili obvezu organizaciji vezano uz *Potvrdu* organizacija ga prilikom upotrebe ili isticanja mora jasno naznačiti.

**11.3** Organizacija može *Potvrdu* umnožavati.

**11.4** Organizacija je ovlaštena koristiti *Potvrdu* i/ili logotip *CRS* u svojim propagandnim materijalima i zaglavljima svojih dokumenata uz slijedeće uvjete:

- organizacija može koristiti logotip *CRS* može ga smanjivati ili uvećavati zadržavajući njegove proporcije, dozvoljava se tiskanje logotipa u crno-bijeloj tehnici, a ukoliko je tisak u boji, boja se ne smije mijenjati,
- organizacija ne smije koristiti *Potvrdu* i/ili logotip *CRS* na pojedinačnim proizvodima, izvještajima o ispitivanju, umjeravanju, inspekciji ili **na laboratorijskim testovima**
- organizacija mora odmah zaustaviti korištenje *Potvrde* i logotipa *CRS* u slučajevima isteka, privremenog prekida ili povlačenja *Potvrde*,
- organizacija ne smije upotrebljavati *Potvrdu* na način koji bi mogao štetiti ugledu *CRS* te ne smije davati izjavu o njoj koju bi *CRS* mogao smatrati pogrešnom ili neovlaštenom,
- organizacija mora osigurati da se nijedan dokument, oznaka ili izvještaj o certificiranju u cjelini ili djelomično ne zloupotrebi.

**11.5** Kada organizacija koristi *Potvrdu* mora osigurati da se ona ne upotrebljava i za one proizvode, procese ili usluge koje *CRS* nije certificirao, **Certificirana organizacija može koristiti izjavu o certifikaciji njenog sustava upravljanja kvalitetom na ambalažama njenih proizvoda Takva izjava mora uključiti:**

**-naziv certificiranog klijenta,**

**-normu po kojoj je organizacija certificirana,**

**-certifikacijsku kuću tj.CRS..**

**11.6** Ako organizacija bude koristila *Potvrdu* i logotip *CRS* ne poštujući uvjete iz točaka 12.2, 12.4 i 12.5, *CRS* može poduzeti mjere propisane u poglavlju 10. ovih Pravila uključujući zakonske mjere.

## 12. PRIGOVORI (PRITUŽBE), PRIZIVI I SPOROVI

**12.1** Svaka pravna ili fizička osoba ima pravo prigovora u svezi aktivnosti *CRS* i/ili organizacija certificiranih od strane *CRS-a*. Svaki pisani prigovor *CRS* će analizirati i ovisno o prirodi prigovora (da li je u svezi certifikacijski aktivnosti *CRS-a* ili se tiče certificiranog klijenta) podnositelja prigovora pisano iznijeti o primitku prigovora i o tijeku procesa njegovog rješavanja.

**12.2** Analiza prigovora i eventualno ispravke i popravne radnje obaviti će se pravovremeno, a podnositelj prigovora dobiti će pisanu informaciju o zaključcima i eventualnim radnjama u svezi prigovora i završetku procesa njegovog rješavanja.

**12.3** Organizacije certificirane od strane *CRS* imaju pravo priziva *CRS-u* na bilo koju odluku koja je donesena u svezi te organizacije. Prizive upućene *CRS-u* razmatra Komisija za prizive za certifikaciju sustava upravljanja. Podnositelj priziva pisano i pravovremeno će dobiti informaciju o primitku priziva i o tijeku procesa njegovog rješavanja.

**12.4** Analiza priziva i eventualne ispravke i popravne radnje obaviti će se pravovremeno, a podnositelj priziva dobiti će pisanu informaciju o zaključcima i eventualnim radnjama u svezi priziva i završetku procesa njegovog rješavanja.

**12.5** Sve informacije do kojih *CRS* dođe u procesu rješavanja prigovora i/ili priziva smatrat će se povjerljivim i s njima će se postupati u skladu s točkom 3 ovih Pravila.

**12.6** *CRS* će sa svim podnositeljima prigovora i/ili priziva postupati na nerazlikovan način i činjenica da su *CRS-u* uputili prigovor i/ili priziv neće imati bilo kakav utjecaj na aktivnosti *CRS-a* prema njima.

**12.7** Za slučaj da je organizacija certificirana od *CRS* nezadovoljna odlukom Komisije za prizive ili je podgovaratelj *CRS* nezadovoljan bilo kojom odlukom i/ili aktivnošću *CRS* moguće je pokrenuti spor s *CRS-om* pred nadležnim stalnim arbitražnim sudom pri Gospodarskoj komori u Zagrebu, ako nije drugačije određeno u pojedinom bilateralnom ugovoru ili sporazumu između *CRS* i druge strane.

## 13. ODGOVORNOSTI

**13.1** Organizacija čiji je sustav upravljanja kvalitetom *CRS* certificirao isključivo je odgovorna osigurati ispunjenje zahtjeva vlastitih kupaca i *CRS* ne preuzima nikakvu odgovornost u tom pogledu.

Predmetna pravila uključuju zahtjeve slijedećih normi i uputa:

- **HRN EN ISO/IEC 17021-1:2015** Conformity assessment-Requirements for bodies providing audit and certification of management systems
- HRN EN ISO/IEC 17000:2007-Ocjenjivanje sukladnosti, Rječnik i opća načela
- HRN EN ISO 9001: 2015, Sustavi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi
- ISO 9000:2015, Quality management systems-Fundamentals and vocabulary

## **PREGLED IZMJENA I DOPUNA U ODNOSU NA IZDANJE 2017.**

### ***PRAVILA ZA CERTIFIKACIJU SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM***

Izmjena ovih Pravila napravljena je zbog prijelaza s norme HRN EN ISO/IEC 17021:2011 na HRN EN ISO/IEC 17021-1:2015.



Sadržaj:

	Stranica
1. OPĆENITO .....	1
2. NEPRISTRANOST .....	2
3. POVJERLJIVOST .....	3
4. OPĆI ZAHTJEVI ZA CERTIFICIRANJE .....	4
5. POSTUPAK CERTIFIKACIJE (POČETNA OCJENA).....	5
6. ODRŽAVANJE DOKUMENTA (OCJENE ZA NADZOR) .....	7
7. PONOVA OCJENA.....	8
8. DODATNE OCJENE/NENAJAVLJENE I NAJAVLJENE NEPOSREDNO PRIJE OCJENE .....	9
9. RAZMJENA INFORMACIJA IZMEĐU CRS I NJEGOVIH KLIJENATA .....	10
10. SUSPENZIJA, POVLAČENJE ILI SUŽENJE PODRUČJA CERTIFIKACIJE .....	11
11. KORIŠTENJE POTVRDE I LOGOTIPA .....	12
12. PRIGOVORI (PRITUŽBE), PRIZIVI I SPOROVI.....	13
13. ODGOVORNOSTI.....	14