

# DQS PRAVILNIK PROCJENE I CERTIFIKACIJE

## 1. Usluge certifikacije i procjene

### 1.1 Opseg i primjenjivost

Navedeni DQS Pravilnik certifikacije i procjene vrijedi za sve usluge certifikacije i procjena ponuđene i pružene klijentima međunarodne DQS Grupe, uključujući sve podružnice i licencirane partnere. Popis svih trenutnih članova DQS Grupe može se pronaći na internetskoj stranici [www.dqs-holding.com](http://www.dqs-holding.com). Navedeni propisi vrijede na svakom stupnju certifikacije ili procjene, uključujući, ali ne ograničavajući se na ponude, ugovore, narudžbenice i radne naloge, planove i dopune ugovorene između DQS-a i Klijenta, osim ako je napismeno izričito dogovoreno drugačije ili je drugačije propisano zakonom.

Ovaj Pravilnik procjene i certifikacije vrijedi od datuma izdavanja i vrijedit će sve dok ne bude izdana i objavljena nova verzija.

Trenutna verzija na engleskom jeziku dostupna je na stranici: <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html>, a može se i dobiti na zahtjev u bilo kojem DQS uredu.

### 1.2 Definicije pojmova

„Klijent“ je osoba ili bilo koja organizacija koja traži ili prima neku od DQS-ovih certifikacijskih usluga ili usluga procjene, uključujući i njihove predstavnike koji djeluju u njihovo ime.

„DQS“ je bilo koji član međunarodne DQS Grupe, uključujući i njegove podružnice i partnere koji pružaju i/ili obavljaju usluge procjene ili certifikacije.

„Procjena“ označava bilo koju sustavnu aktivnost DQS-a za prikupljanje objektivnih dokaza i njihovu objektivnu ocjenu s ciljem utvrđivanja stupnja ispunjenja definiranih kriterija; može se zvati i „audit“.

„Procjenitelj“ je zajedničko ime za procjenitelje, auditore i eksperte koje je DQS Grupa odobrila za proces certifikacije i procjene.

### 1.3 Usluge procjene i certifikacije

Procjena i certifikacija sustava upravljanja od strane neovisne i kompetentne treće strane, poput DQS-a donosi značajne prednosti klijentu. DQS-ov certifikat služi kao dokaz da je sustav upravljanja prikladan i učinkovit, sposoban kontinuirano ispunjavati očekivanja kupaca kao i zakonske propise.

Za vrijeme procjene, kvalificirani iiskusni procjenitelji pregledavaju sustav upravljanja te njegove procese s ciljem utvrđivanja stalne prikladnosti i učinkovitosti u skladu s promjenama tržišta i okruženja. Prepoznajući potencijal za napredak, procjenitelji povećavaju sposobnost organizacije da ostvari utvrđene ciljeve, te na taj način potiču održivost klijentova uspjeha. S DQS certifikatom, korisnici mogu imati povjerenje u klijenta i certificirani sustav upravljanja koji je procijenjen i certificiran prema priznatim standardima i specifikacijama.

### 1.4 Pozivanje na pojedinačni ugovor i komercijalne uvjete; ugovorni odnos s akreditiranim DQS uredom

Ovaj DQS Pravilnik procjene i certifikacije sastavni je dio bilo kojeg i svih ugovora o certifikaciji i procjeni između klijenata i DQS-a. Takvi ugovori će uvijek specificirati individualni tip i prirodu ponuđenih i pruženih usluga, uključujući cijenu i vremenski okvir. Nadalje, stranke će uspostaviti komercijalne uvjete, koji će obično biti specifični za zemlju u kojoj se usluga ispostavlja i/ili zemlju boravišta ugovornih partnera. Takvi komercijalni uvjeti mogu uključivati klauzule o pravnom zastupanju, jurisdikciji, odgovornosti, porezima, uvjetima plaćanja i ostalom, što je definirano u samom ugovoru ili u vezanim dokumentima i dodatku ugovoru.

U slučajevima kad DQS ured pruža usluge s odobrenjem ili pod akreditacijom drugog DQS ureda, on djeluje u ime i za račun dotičnog ovlaštenog/akreditiranog ureda. Prihvaćanje lokalne ponude i potpisivanje lokalnog ugovora predstavlja i pravno obvezujući ugovor između klijenta i

ovlaštenog/akreditiranog DQS ugovora. Operativna, financijska i pravna odgovornost za aktivnosti pod određenom akreditacijom uvijek ostaju u nadležnosti akreditiranog DQS ureda.

## 2. Proces certifikacije

DQS procjenjuje klijentov sustav upravljanja ili njegove dijelove, s ciljem određivanja njegove sukladnosti s dogovorenim i priznatim zahtjevima, kao što su međunarodni, nacionalni ili specifični standardi i specifikacije. Određeni proces procjene može uključivati jedan ili više koraka, a obično završava izvješćem o procjeni, koje dokumentira rezultate procjene. U slučaju usluga certifikacije, DQS izdaje certifikat prilagođen korisniku, koji potvrđuje sukladnost s određenim zahtjevima, nakon što se utvrdi ispunjenje svih primjenjivih zahtjeva.

U slučaju utvrđenih nesukladnosti sa zahtjevima predmetnog standarda ili specifikacije tijekom procjene, Klijent planira i provodi popravne radnje unutar određenog vremenskog okvira. Certifikati se izdaju isključivo nakon demonstracije učinkovite provedbe primjerenih popravnih radnji. Opseg i trajanje valjanosti navedeni su na certifikatu.

Svi pronalasci s audita temelje se na procesu uzorkovanja usmjerenog prema provjeri pouzdanih dokaza učinkovite implementacije i sukladnosti sustava upravljanja. Moguće je postojanje drugih poslovnih aspekata, pozitivnih ili negativnih, koje audit tim nije pregledao. Isključiva je odgovornost organizacije da istražuje i ocjenjuje potencijalni učinak i opseg pronalazaka te time kontinuirano osigurava potpunu sukladnost s primjenjivim standardom(ima). DQS nije odgovoran u slučaju nesukladnosti.

DQS i Klijent ugovaraju da se evaluacija i/ili certifikacija klijentova(ih) sustava upravljanja provodi u skladu s primjenjivim standardima, zahtjevima vezanim uz industriju (ako su primjenjivi) i Ugovorom o procjeni i certifikaciji, uključujući ovaj dokument i bilo koji drugi dodani ili povezani dokument.

DQS je neovisan, neutralan i objektivan u svojim procjenama i certifikacijama. Procjene se provode na lokaciji klijentova poslovanja, ali mogu biti dopunjenje aktivnostima auditiranja na daljinu. Tip, opseg i vremenski raspored postupka određuju se posebnim ugovorom između stranaka. DQS teži minimiziranju smetnji poslovnom procesu tijekom provođenja procjene na lokaciji klijentova poslovanja.

Proces certifikacije općenito uključuje sljedeće korake:

**2.1** Proces počinje klijentovim potrebama i očekivanjima. DQS se želi informirati o klijentovoj organizaciji, njegovom sustavu upravljanja, veličini i tipu poslovanja. Obje stranke zajednički definiraju ciljeve za procjenu i/ili certifikaciju, uključujući primjenjive standarde i specifikacije.

**2.2** DQS daje detaljnu ponudu za usluge procjene i certifikacije, izrađenu prema klijentovim individualnim potrebama, na temelju inicijalno danih informacija. Pisani ugovor specificira sve relevantne dogovorene usluge kao i primjenjive kriterije za procjenu i certifikaciju.

**2.3** Pretprocjena može poslužiti kao inicijalna analiza poslovanja ili gap analiza koja identificira snage i prostor za napredak. Za veće projekte procjene i certifikacije, sastanak za planiranje projekta nudi vrijednu priliku klijentu da upozna vodećeg procjenitelja i utvrdi prilagođen plan procjene za sve uključene funkcije i lokacije. Obje usluge su neobavezne.

**2.4** Prva faza audita (analiza sustava): sam postupak procjene počinje pregledom i evaluacijom dokumentacije sustava, ciljeva, rezultata ocjene uprave i internih audita. Tijekom tog procesa utvrđuje se da li je klijentov sustav upravljanja dovoljno razvijen i spreman za certifikaciju. Procjenitelj objašnjava nalaze i koordinira sve potrebne aktivnosti kako bi se pripremio za procjenu sustava na samoj lokaciji.



**2.5** Druga faza audita: dodijeljeni tim procjenitelja procjenjuje klijentov sustav upravljanja na lokaciji proizvodnje ili pružanja usluga. Primjenom definiranih standarda i specifikacija sustava upravljanja, tim procjenitelja ocjenjuje učinkovitost svih funkcionalnih područja kao i svih procesa sustava upravljanja, na temelju promatranja, pregleda, intervjua, pregleda relevantnih zapisa i drugih procjenjivačkih tehnika. Rezultat procjene, uključujući sve pronalaskе, predstavlja se klijentu tijekom završnog sastanka. Potrebni planovi djelovanja dogovaraju se prema potrebi.

**2.6** Evaluacija sustava: neovisna funkcija certifikacije DQS-a evaluira proces procjene i njegove rezultate, te neovisno odlučuje o izdavanju certifikata. Klijent dobiva izvješće o procjeni koje sadrži rezultate procjene. Nakon što su svi primjenjivi zahtjevi ispunjeni, klijent dobiva i certifikat.

**2.7** Nadzorne provjere: Jednom polugodišnje ili barem jednom godišnje održava se nadzorna provjera kritičnih komponenti sustava upravljanja na lokaciji klijenta. Identificira se potencijal za napredak s fokusom na kontinuirani napredak i održivu učinkovitost.

**2.8** Recertifikacija: certifikat sustava upravljanja valjan je unutar određenog vremenskog perioda, često do maksimalno tri godine. Na kraju tog perioda, provodi se ponovna procjena u svrhu osiguravanja ispunjenja svih primjenjivih zahtjeva. U slučaju ispunjenja, izdaje se novi certifikat.

Opisani postupak certifikacije može se razlikovati kod standarda specifičnih za pojedine sektore.

### 3. Klijentova prava i obveze

#### 3.1 Održavanje sustava upravljanja

Kako bi dobio i zadržao certifikat, klijent mora implementirati i održavati dokumentirani sustav upravljanja koji ispunjava zahtjeve odabranog standarda ili specifikacije. Klijent će pružiti dokaz o sukladnosti i učinkovitosti evaluiranog sustava upravljanja, dostupan za procjenu timu procjenitelja. Klijent će poduzeti sve potrebne radnje kako bi osigurao održavanje sustava upravljanja na sukladan i učinkovit način u svakom trenutku.

#### 3.2 Pristup informacijama

Klijent DQS-u omogućava pristup svim potrebnim informacijama i objektima za izvođenje dodijeljenih zadataka procjene. Klijent obvezuje sve imenovane predstavnike i zaposlenike da procjenitelju omoguće pravovremeni pristup točnim i potpunim informacijama o svim radnjama koje su od značaja za procjenu. Unutar opsega certificiranog sustava upravljanja, svi zapisi vezani uz pritužbe i njihove popravne radnje na zahtjev se predstavljaju DQS-u.

#### 3.3 Obavijest o promjenama i posebnim incidentima

Klijent je dužan bez odgađanja obavijestiti DQS o bilo kakvim promjenama koje bi mogle utjecati na certificirani sustav upravljanja. To se odnosi poglavito na kupnju/prodaju tvrtke ili udjela u tvrtki, bilo kakvu promjenu vlasništva, važne promjene u poslovanju, bitne promjene u procesima, incidente poput ozbiljnih nesreća ili ozbiljnog kršenja zakonskih propisa koje zahtijeva uključivanje nadležnih regulatornih tijela, zahtjev za proglašenje stečaja ili postupke nagodbe. U bilo kojem od navedenih slučajeva, DQS će se konzultirati s klijentom i odrediti kako se certifikat može zadržati.

#### 3.4 Neovisnost procjene

Klijent je dužan izbjegavati sve što može kompromitirati neovisnost zaposlenika i procjenitelja DQS-a. To se odnosi poglavito na ponude za usluge savjetovanja ili zaposlenje, bilo sa stalnom plaćom ili podugovoreno, na odvojenim dogovore o naknadama ili drugim novčanim nagradama.

#### 3.5 Pravo na odbijanje procjenitelja

Prije potvrde datuma procjene, klijent ima pravo pregledati životopis(e) procjenitelja i odbiti procjenitelja(e) dodijeljene od strane DQS-a, uz primjereno obrazloženje. U tom slučaju, DQS će dodijeliti zamjenu za odbijenog procjenitelja.

#### 3.6 Povjerljivost i sigurnost informacija

Dokumenti koje DQS dodijeli klijentu, uključujući znakove i certifikacijski simbol DQS-a, zaštićeni su autorskim pravima. Klijent pristaje na to da svi dokumenti za procjenjivanje koji su dani ili učinjeni dostupnim od strane DQS-a ostaju vlasništvo DQS-a i da smiju biti korišteni samo za interne potrebe klijenta i ne smiju postati dostupni trećim stranama ili biti upotrijebljeni za svrhe različite od onih dogovorenih ovim pravilnikom ili pisanim dogovorom. Klijent je dužan održavati strogu povjerljivost o bilo kojoj informaciji otkrivenoj pod uokvirima ovog ugovora kao i o svakom saznanju o stvarima vezanim za DQS, njegovim zaposlenicima i procjeniteljima. Ova obveza vrijedi i nakon raskida ugovora. Klijent na sličan način prihvaća ovu obvezu u ime svih zastupnika i pomoćnog osoblja.

Klijentu je dopušteno prosljeđivanje izvješća o procjeni isključivo u cijelosti. Prosljeđivanje pojedinih dijelova izvješća nije dopušteno.

#### 3.7 Pravo na korištenje certifikata i znakova

S važećim DQS certifikatom, klijent ima pravo na korištenje certifikata i povezanih certifikacijskih znakova u svrhu promocije u skladu s relevantnim pravilim objavljenim na [internetskoj stranici DQS-a](#).

Ovlaštena upotreba autorskim pravima zaštićenog znaka „DQS certificirani sustav upravljanja“ i znaka „UL Registrirana firma“ i drugih Certifikacijskih ili Akreditacijskih znakova povećava povjerenje korisnika u klijentov certificirani sustav upravljanja i njegov učinak. Ti znakovi se često koriste na memorandumima tvrtke, u brošurama, na Internetu, na izložbama, na vozilima ili u oglasima i direktno su vezani uz certificiranu organizaciju i njezin sustav upravljanja. Upotreba certifikata i znakova ograničena je na opseg i razdoblje valjanosti certifikacije. Znakovi ne smiju biti direktno na proizvodu ili korišteni na način koji pobuđuje dojam da su povezani sa sukladnošću proizvoda sa standardima ili specifikacijama na kojima se temelje.

### 3.8 Žalbe i pritužbe

Svaki klijent DQS-a ima pravo na provođenje usluga unutar dogovorenog opsega tako da su sva razumna očekivanja i zahtjevi ispunjeni. U slučaju neispunjenja klijent ima pravo podnijeti prigovor dotičnoj DQS tvrtki. DQS će tražiti informacije potrebne za analizu i poboljšanje.

U slučaju neslaganja s mišljenjem DQS procjenitelja ili s određenom certifikacijskom odlukom, klijent ima pravo podnijeti žalbu odgovornoj DQS tvrtki. Ako se rješenje ne može iznaći direktno s dotičnim pojedincima, klijent može podnijeti pismenu žalbu na odluku upravi DQS tvrtke s kojom ima ugovor, ili, u krajnjem slučaju, Odboru za arbitražu čija je odluka konačna.

## 4. Prava i obveze DQS-a

### 4.1 Procjena sustava upravljanja

DQS provjerava usklađenost i učinkovitost klijentova certificiranog sustava upravljanja provođenjem redovitih procjena (obično na polugodišnjoj ili godišnjoj razini). U svrhu procjene, DQS ima pravo pristupiti klijentovim objektima unutar okvira planiranih posjeta, promatrati i nadzirati radnje, proizvode i usluge, intervjuirati zaposlenike i predstavnike, pregledavati dokumentaciju i pripadajuće zapise i prikupljati informacije drugim tehnikama procjene. Ukoliko DQS od treće strane dobije informacije koje kompromitiraju usklađenost i učinkovitost sustava upravljanja koji je DQS certificirao, ima pravo provesti dodatne, nerutinske procjene nakon konzultacija s klijentom. U pravno reguliranim područjima, DQS ima pravo provoditi dodatne, nenajavljene procjene, kad god je to opravdano.

### 4.2 Akreditacija i ovlaštenja

DQS je ovlašten od različitih akreditacijskih tijela i drugih vladinih i nevladinih organa za izdavanje izvješća o procjeni i certifikate prema različitim standardima i specifikacijama. Ovo uključuje obvezu dopuštanja zaposlenicima ili pomoćnom osoblju tih tijela da sudjeluju u procjenama. Prema primjenjivim pravilima akreditacije i pravilima o ovlaštenjima, DQS dopušta tim pojedincima pristup svojim dokumentima i podacima vezanim za korisnike. Ove zaposlenike obvezuje tajnost. Uz to, kada pojedinačni standard ili specifikacija to zahtijevaju, podaci vezani za korisnike i rezultate procjene prenose se tim tijelima. Prihvaćajući ovaj Pravilnik o certifikaciji i procjeni, korisnik pristaje na primjenjive akreditacijske i autorizacijske zahtjeve, uključujući sve gore navedeno.

DQS ima pravo dodijeliti specifične zadatke procjene i certifikacije drugim DQS tvrtkama koje posjeduju potrebne akreditacije i ovlaštenja. Kad god certifikat izda DQS tvrtka različita od one s kojom je korisnik sklopio ugovor, sva relevantna prava i obveze vrijede jednako za akreditiranu DQS tvrtku koja izdaje certifikat.

### 4.3 Dodjeljivanje procjenitelja

Dodjeljivanje kompetentnih procjenitelja glavna je odgovornost DQS-a. DQS se obvezuje koristiti samo one procjenitelje koji su prikladni za zadatak na temelju svojih tehničkih kvalifikacija, iskustva i osobnih sposobnosti. Procjenitelj će biti ovlašten za traženi standard(e) ili specifikaciju(e) i imat će odgovarajuće iskustvo u području djelatnosti korisnika, kao i u upravljanju i auditiranju. DQS može dodijeliti audit tim, za određeni postupak procjene ili certifikacije, sastavljen od dva ili više procjenitelja. Na zahtjev, DQS korisniku podnosi kratak životopis odabranog procjenitelja.

Ukoliko procjenitelj postane nedostupan neposredno prije ili tijekom procjene, DQS će se truditi pronaći odgovarajućeg zamjenskog procjenitelja, u skladu s mogućnostima.

### 4.4 Zakazivanje procjena

DQS ima pravo zakazivati procjene klijentova sustava upravljanja. Procjene se zakazuju tako da to odgovara objema stranama, unutar vremenskog okvira određenog prema primjenjivim zahtjevima. Datumi procjene se dogovaraju pismeno. Jednom zakazani, datumi procjene su obvezujući. Individualni ugovori o procjeni mogu uključivati odredbe o kompenzaciji za otkazivanje ili odgađanje utvrđene procjene.

### 4.5 Izdavanje certifikata

DQS izdaje DQS certifikat (u daljnjem tekstu "certifikat") i dostavlja ga klijentu nakon što on ispuni sve zahtjeve certifikacije i ugovorne obveze. Odluka o certifikaciji isključiva je odgovornost akreditirane DQS tvrtke koja izdaje certifikat na temelju procjeniteljevih preporuka za izdavanje i svih rezultata procjene koji su zabilježeni u izvješću o procjeni. Certifikati DQS-a važeći su tijekom ograničenog vremenskog razdoblja, uglavnom do maksimalno tri godine počevši od datuma izdavanja.

#### 4.6. Povjerljivost i zaštita podataka

DQS se obvezuje da će zaštititi tajnost svih klijentovih povjerljivih informacija koje nisu dostupne javnosti, a koje mu postanu dostupne u okviru njegovih aktivnosti u prostorijama korisnika, bilo da se te informacije odnose na unutarnja pitanja korisnika ili na njegove poslovne odnose. Ovo se također odnosi i na usmene i pismene rezultate procjene. DQS prenosi informacije trećim osobama isključivo uz pisanu suglasnost klijenta, osim ako nije drukčije određeno Pravilnikom o certifikaciji i procjeni. DQS zadržava podatke povezane s procjenom najmanje za vrijeme dva certifikacijska kruga (obično šest godina). Ove obveze se primjenjuju i nakon raskida ugovora.

#### 4.7 Objavljivanje

DQS ima pravo održavati i objavljivati registar svih klijenata koji trenutačno imaju DQS certifikaciju. Ova publikacija sadržava naziv i adresu certificirane organizacije, kao i opseg i standard/specifikaciju te certifikacijski status. Ovime klijent pristaje na objavljivanje navedenih informacija.

#### 4.8 Elektronička komunikacija

Neovisno o prethodno navedenom, klijent ovime ovlašćuje DQS da prenosi nekodirane povjerljive informacije i druge informacije putem Interneta ili javnih mreža na e-mail adrese ili druge klijentove lokacije. Klijent prihvaća da DQS ne može garantirati privatnost i povjerljivost takvih prijenosa. Klijent prihvaća da se DQS-ovi prijenosi povjerljivih informacija putem Interneta ili drugih javnih mreža ne smatraju kršenjem bilo koje obveze povjerljivosti utvrđene ovim Pravilnikom o certifikaciji i procjeni i da DQS nije odgovoran za bilo koju štetu uzrokovanu takvim prijenosima, uz uvjet da takvim povjerljivim informacijama barata s istom pažnjom kao što barata svojim povjerljivim informacijama.

Ako klijent postavi poveznicu na internetsku stranicu DQS-a, prihvaća sljedeće: (i) da informacije na internetskoj stranici DQS- a pripadaju DQS-u; (ii) da će povezna internetska stranica korisnika preusmjeriti izravno na internetsku stranicu DQS-a bez nametanja bilo kakvih okvira, prozora preglednika ili sadržaja treće strane; i (iii) da povezna internetska stranica ne smije tvrditi ili implicirati da DQS podržava korisnika ili njegove proizvode.

### 5. Certifikati i certifikacijski znakovi

#### 5.1 Izdavanje certifikata i upotreba znakova

DQS izdaje certifikate koji potvrđuju usklađenost klijentova sustava upravljanja s odabranim nacionalnim ili internacionalnim standardima kao i s priznatim industrijskim ili specifičnim zahtjevima klijenta, nakon što je klijent tijekom procjene pokazao da su svi primjenjivi zahtjevi ispunjeni. Klijent ima pravo koristiti certifikat i povezane certifikacijske znakove u svrhu promicanja povjerenja poslovnih partnera.

Nakon izdavanja certifikata, utvrđuje se kontinuirana nadzorna usluga kako bi se osiguralo da se usklađenost sustava upravljanja redovito održava. Ostvarivanje i održavanje certifikacije ovisi o završetku provedbe procjene, certifikacijskom ugovoru i nastavku klijentova pridržavanja odredbi i uvjeta.

Klijent prihvaća da će surađivati s DQS-om na utvrđivanju činjenica u slučaju zaprimanja informacija da klijentov sustav upravljanja, procesi, proizvodi i usluge nisu usklađeni s regulatornim, statutarnim, certifikacijskim i drugim primjenjivim zahtjevima, uključujući dijeljenje informacija o prijavljenoj nesukladnosti te da će poduzeti potrebne popravne radnje i o njima izvijestiti DQS.

Klijent prihvaća da su nadzorne usluge, kao što je nadzorna provjera i bilo koja posebna procjena koju DQS provodi oblikovane tako da služe samo kao provjera sredstava koje klijent upotrebljava da bi odredio usklađenost svog sustava upravljanja sa zahtjevima certifikacije i da klijent ni na koji način nije oslobođen svoje odgovornosti za svoj sustav upravljanja, procese, proizvode i usluge unutar opsega certifikacije.

Certifikati i certifikacijski znakovi ne smiju se prenositi na pravne sljednike ili druge organizacije. Nakon isteka, suspenzije, povlačenja ili poništenja certifikacije, klijent mora prestatiti koristiti certifikaciju i certifikacijske znakove u promotivne ili druge svrhe. Klijent pristaje na povratak certifikata nakon isteka, povlačenja ili poništenja. Pravo na zadržavanje je isključeno.

#### 5.2 Neizdavanje certifikata

DQS može izdavati certifikate samo ukoliko su ispunjeni svi zahtjevi izabranih standarda, specifikacija i ugovora nakon procjene (početne certifikacije / recertifikacije). U slučaju neispunjenja, procjenitelj

dokumentira nedostatke u izvješću o nesukladnosti i/ ili drugačije identificira ograničenja koja se moraju poštivati kako bi se izdao certifikat.

Sve nesukladnosti ili ograničenja moraju se ukloniti prije izdavanja DQS certifikata. Ukoliko je potrebno, DQS će ponoviti procjenu u cijelosti ili djelomično. Ukoliko se nesukladnosti ne uklone ili ukoliko preduvjeti za odobravanje certifikata nisu ispunjeni čak ni nakon naknadne procjene, certifikacijski postupak se zaključuje izdavanjem izvješća bez certifikata.

### **5.3 Suspenzija, povlačenje i poništavanje certifikata**

#### **5.3.1 Suspenzija**

DQS je ovlašten suspendirati certifikat na ograničeno vremensko razdoblje ukoliko korisnik krši certifikacijske, ugovorne ili financijske obveze prema DQS-u, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće slučajeve:

- Popravne radnje u sustavu upravljanja nisu dokazivo i učinkovito implementirane unutar ugovorenog vremenskog okvira;
- Nepridržavanje rasporeda audita predloženog od DQS-a za procjenu/procjene, nužnog za održavanje certifikacije, pri čemu je premašen obavezni vremenski rok za održavanje procjene;
- DQS nije pravovremeno bio izviješten o planiranim promjenama u sustavu upravljanja i drugim promjenama koje utječu na sukladnost sustava sa standardom ili specifikacijom koja je temelj procjene;
- DQS certifikat, IQNet certifikat ili certifikacijski znak se upotrebljava na zavaravajuć ili neovlašten način
- Dospjela plaćanja za procjenu i certifikacijske usluge nisu izvršena pravovremeno nakon barem jedne pismene opomene.

DQS najavljuje moguću suspenziju u pisanom obliku. Ukoliko se razlozi za suspenziju ne uklone unutar dva tjedna, DQS pismeno izvješćuje klijenta o suspenziji certifikata navodeći razloge, kao i popravne radnje nužne za ponovnu uspostavu certifikacije.

Certifikati se suspendiraju na ograničeno razdoblje (uobičajeno najviše 90 dana). Ukoliko su zahtjevane mjere dokazano i učinkovito implementirane unutar uspostavljenog roka, suspenzija certifikata se poništava. Ukoliko potrebne mjere nisu implementirane unutar uspostavljenog roka, DQS može povući certifikat, što je objašnjeno ispod.

#### **5.3.2 Povlačenje**

DQS je ovlašten povući certifikate ili ih proglasiti nevažećima nakon davanja pisane obavijesti o namjeri klijentu ukoliko:

- Je rok suspenzije premašen;
- Sukladnost sustava upravljanja sa standardom ili specifikacijom na kojima se temelji nije osigurana ili Klijent nije voljan ili u mogućnosti ukloniti nesukladnosti;
- Klijent nastavi koristiti certifikaciju u promotivne svrhe nakon suspenzije certifikata;
- Klijent upotrebljava certifikaciju na takav način da narušava ugled certifikacijskog tijela ili DQS-a;
- Preduvjeti koji su doveli do izdavanja certifikata se više ne primjenjuju;
- Klijent dobrovoljno ili nedobrovoljno proglasi stečaj;
- Klijent valjano raskine ugovorni odnos s DQS-om.

#### **5.3.3 Poništavanje**

DQS je ovlašten poništiti certifikate, ili ih retroaktivno proglasiti nevažećima, ukoliko:

- Se naknadno pokaže da preduvjeti koji se zahtijevaju za izdavanje certifikata u stvari nisu bili ispunjeni;
- Je klijent, prema prosudbi DQS-a, ugrozio postupak certifikacije u tolikoj mjeri da je doveo u pitanje objektivnost, nepristranost ili nezavisnost rezultata procjene.

## 6. Dodatni zahtjevi programa

Za pojedine sustave upravljanja specifičnih sektora ili za certifikacije proizvoda i usluge procjena, moguća je primjena i dodatnih obaveznih zahtjeva programa, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće:

Automobilski sektor:	Aneks Automobilaska industrija <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
Aeronautički sektor:	Aneks Aeronautika <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
DQS MED programi:	DQS Pravilnik auditiranja i certifikacije DQS Medizinprodukte GmbH i pripadajući prilozi <a href="https://www.dqs-med.de/en/good-to-know/general-information/">https://www.dqs-med.de/en/good-to-know/general-information/</a>
DQS CFS programi:	Posebni uvjeti za procjenu sustava upravljanja i certifikaciju proizvoda DQS CFS GmbH <a href="https://dqs-cfs.com">https://dqs-cfs.com</a>

## 7. Dodatni zahtjevi za kinesko tržište

Kinesko akreditacijsko tijelo CNAS postavilo je dodatne zahtjeve a certifikacijske usluge u Narodnoj Republici Kini. Obvezujući zahtjevi opisani su u kineskoj verziji ovog DQS Pravilnika procjene i certifikacije.

Kraj dokumenta