

**PRAVILA
ZA CERTIFIKACIJU SUSTAVA UPRAVLJANJA
KVALITETOM**

2010.

HRVATSKI REGISTAR BRODOVA

21000 Split • Marasovićeva 67 • P.P. 187
Tel.: (...) 385 (0)21 40 81 11
Fax.: (...) 385 (0)21 35 88 78
E-mail: csys@crs.hr
web site: www.crs.hr

Odlukom Upravnog vijeća Hrvatskog registra brodova
od 25. veljače 2010. godine, donose se
PRAVILA ZA CERTIFIKACIJU SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM
stupaju na snagu dana 1. ožujka 2010. godine

POVIJESNI PREGLED

- Hrvatski Registar Brodova (u daljnjem tekstu: *CRS*) je sljednik aktivnosti klasifikacije brodova na istočnoj obali Jadrana.
- Već 1858. godine na ovom području osnovan je "Austrijski Veritas" kao treći klasifikacijski zavod u svijetu.
- "Austrijski Veritas" je 1918. godine promijenio ime u "Jadranski Veritas", koji je djelovao do 1921. godine.
- CRS*, koji je do 1992. godine djelovao kao JR (Jugoslavenski *CRS* brodova), osnovan je 1949. godine.
- Glavni ured *CRS* nalazi se u Splitu, Republika Hrvatska.

STATUS

a) *CRS* je samostalna, nepristrana, ne prema profitu već prema općem dobru usmjerena javna ustanova koja obavlja:

- klasifikaciju brodova;
- statutarnu certifikaciju pomorskih objekata,
- statutarnu certifikaciju pomorske opreme,
- statutornu certifikaciju rekreacijskih plovila,
- certifikaciju sustava upravljanja.

Dodatno temeljenim aktivnostima *CRS* također:

- obavlja certifikacijske usluge u drugim područjima,
- b) Sjedište *CRS-a* je u Splitu, Marasovićeve 67,
- c) *CRS* je upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Splitu, Republika Hrvatska, kao javna ustanova, s matičnim brojem subjekta upisa MBS 066078419. U skladu sa statističkom klasifikacijom ekonomskih djelatnosti (NACE Rev. 1.1) *CRS* je od Državnog zavoda za statistiku rezvrstan u podrazred djelatnosti "Tehničko ispitivanje i analiza" s osobnim indentifikacijskim brojem poslovnog subjekta (0401923208).
- d) Organizacijske jedinice koje obavljaju aktivnosti certificiranja sustava upravljanja, razvidno su prepoznatljive u organizacijskoj shemi.
- e) Funkcije i tehnički opis djelatnosti za koje je *CRS* nadležan, odgovarajuće su određeni Statutom *CRS-a*.
- Sadašnji status *CRS* određen je *Zakonom o Hrvatskom registru brodova*, (NARODNE NOVINE br. 81/96) i Statutom HRB-a.
 - CRS* je od Hrvatske akreditacijske agencije (HAA) ovlaštena ustanova za potvrđivanje sustava upravljanja kvalitetom od lipnja 2001.

ODGOVORNOST

1. *CRS* nije, niti može biti smatran kao osiguratelj, tehnički savjetnik, brodoprojektant, brodograditelj, brodovlasnik ili brodar, i ne preuzima obveze, niti može biti izložen obvezama ili odgovornostima koje su svojstvene takvim položajima. Unatoč tome iskustvo *CRS* omogućuje da udovolji zahtjevima koji se tiču pitanja koja nisu pokrivena njegovim Pravilima, preporukama, smjernicama, ispravama ili drugim pismenima.
2. Praksa i postupak *CRS* se odabire u isključivoj i apsolutnoj diskreciji *CRS* i temelji se na iskustvu i znanju u skladu s općenito prihvaćenim profesionalnim normativima u odgovarajućim područjima klasifikacijskih ustanova.
3. Ništa što je ovdje sadržano, ili u bilo kojoj obavijesti, izvješću, svjedodžbi ili sličnoj ispravi izdanoj od *CRS* ili u okviru obavljanja usluga *CRS* neće se smatrati da oslobađa bilo kojeg projektanta, brodoprojektanta ili strojara, brodograditelja, ili proizvođača, brodogradilišta, prodavatelja, opskrbljivača, ugovaratelja ili podugovaratelja, brodograditelja ili brodovlasnika, poduzetnika, brodara ili bilo koju osobu ili pravnog subjekta njihovih jamstava ili drugih ugovornih obveza ili odgovornosti, izričito utanačenih ili izvedenih, ili od bilo kojeg nemarnog čina, greške ili propusta bilo koje prirode, niti može poslužiti da nastane pravo, zahtjev ili korist za bilo koju treću stranku.
4. *CRS* će uložiti dužnu pažnju u izboru i imenovanju njegovih vještaka i cjelokupnog osoblja, kojih djelatnost i rad su angažirani i uposleni sa svrhom izvršenja njegovih usluga.
5. Ako bilo koja osoba ili pravni subjekt iskoristi usluge *CRS* i uslijed toga pretrpi gubitak, štetu ili trošak i koji se pripisuje ili se dokaže da je prouzročen bilo kojim nemarnim činom, propustom ili greškom počinjenom od strane vještaka, službenika, agenata, imenovanih djelatnika, poslovođa ili Ravnatelja *CRS*, ili koji se smatraju da nastupaju u ime i za račun *CRS*, ili ako se dade uslijed nemara bilo kakva netočnost ili savjet ili izvještaj od *CRS* ili u ime i za račun *CRS*, odgovornost *CRS* je ograničena prema bilo kojem neposrednom ili posrednom odštetnom zahtjevu na iznos koji ne prelazi deset puta pristojbu koja je naplaćena ili koja se duuguje *CRS* u odnosu na odnosnu uslugu.
6. Ako se pristojba odnosi na ukupnost usluga, iznos pristojbi bit će razlučen za svrhe obračunavanja najvećeg iznosa odštete ograničene odgovornosti, kako je utvrđeno prethodnim stavom, u skladu s procijenjenim vremenom utrošenim za obavljanje svake pojedine usluge.
7. Bilo kakva odgovornost za posljedične štete je izričito isključena.
8. Ovi opći uvjeti su sastavljeni i tumačiti će se u skladu s engleskim pravom.
9. Bilo kakav spor koji može nastati u svezi s uslugama koje pruži *CRS* mora biti podnesen na rješavanje stalnom izabranom sudu pri Gospodarskoj komori u Zagrebu, Republika Hrvatska, ako nije drugačije određeno u pojedinom bilateralnom ugovoru ili sporazumu između *CRS* i druge strane.

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, finansijskih 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 finansijski 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). Za ona područja za koja nema akreditaciju *CRS* može obaviti certificiranje u suradnji s akreditiranim certifikacijskim tijelom (dvojno certificiranje) s kojima ima potpisan ugovor o zajedničkoj suradnji na području certificiranja, a koje udovoljava međunarodno usvojenim normama.

1.4 Veća nesukladnost je neispunjenje nekog od postavljenih zahtjeva bitnog značaja: iskazane potrebe ili očekivanja koje se obično podrazumijeva ili je obvezatno ili posebne vrste zahtjeva. Organizacija je dužna u ovakvoj situaciji odmah poduzeti 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*.

1.5 Nesukladnost je neispunjenje nekog od postavljenih zahtjeva manjeg značaja. Organizacija je dužna u ovakvoj situaciji poduzeti 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 popravne radnje je 90 dana.

1.6 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.

1.7 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.

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

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

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

1.11 Ostale definicije i nazivi korišteni u ovim Pravilima odgovaraju Rječniku i općim načelima HRN EN ISO/EC 17000.

2. NEPRISTRANOST

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

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,
- 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 drugi pritisci ne kompromitiraju nepristranost *CRS-a*.

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 pripravnika, ocjenjivača ili stručnjaka akreditacijskog tijela). Za vrijeme ocjene organizacija je dužna osigurati ocjenjivačima i eventualnim promatračima pratnju prilikom boravka u radnim prostorima organizacije.

4.4 *CRS* će za svaku obavljenu ocjenu pripremiti izvještaj temeljen na smjernicama navedenim u ISO 19011. Ocjenjivačka ekipa može identificirati prilike za unapređenje sustava upravljanja organizacije, ali neće preporučivati načine provedbe.

4.5 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.

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

4.7 *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.

4.8 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' *CRS* će organizaciji dostaviti ponudu u kojoj će predočiti uvjete uz koje će obavljati postupak certifikacije u periodu od tri godine.

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 certifikacije partner *CRS-a*, u pravilu akreditirano certifikacijsko tijelo, obavit 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:

- a) ocjenu dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom klijenta,
- b) evaluaciju uvjeta lokacije klijenta i komunikaciju s klijentom u svrhu utvrđivanja spremnosti za drugi stupanj audita,
- c) preispitivanje statusa klijenta i njegovog razumijevanja zahtjeva norme poglavito obzirom na procese, ciljeve i sustav upravljanja,
- d) prikupljanje neophodnih podataka u svezi opsega sustava upravljanja, procesa i odnosnih lokacija te zakonskih i statutarnih zahtjeva,
- e) preispitivanje predvidivih resursa i usuglašavanje detalja za obavljanje drugog stupnja ocjene,
- f) utvrđivanje fokusa za planiranje drugog stupnja ocjene stjecanjem razumijevanja klijentovog sustava upravljanja i temeljnih procesa,
- g) evaluaciju jesu da li su 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:

- a) informacije i dokaze o sukladnosti sa svim zahtjevima primjenjive norme,
- b) nadzor obavljanja aktivnosti, mjerenja, izvještavanja i ocjene naspram ključnim pokazateljima djelovanja i ciljevima,

- c) pravnu usklađenost sustava upravljanja i djelovanja sa zakonskim propisima,
- d) operativno upravljanje procesima,
- e) interne audite i Upravnu ocjenu,
- f) odgovornost Uprave za politiku,
- g) veze između utvrđenih zahtjeva (uključivo zakonskih), politike, ciljeva, odgovornosti, kompetencija osoblja, postupaka, radnih aktivnosti, nalaza internih audita i zaključaka.

CRS upućuje organizaciji program početne ocjene za oba stupnja čime pravovremeno prije obavljanja ocjene u organizaciji obavještava organizaciju o članovima ocjenjivačke ekipe i eventualnim promatračima (ocjenjivačima, ocjenjivačima pripravnici) 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 Ocjenu obavlja ocjenjivačka ekipa metodom slučajnog uzorka provjeravajući da li se procesi u organizaciji odvijaju u skladu s dokumentiranim sustavom upravljanja kvalitetom Organizacije i normom.

Za vrijeme ocjene organizacija mora pokazati da je sustav upravljanja kvalitetom u primjeni najmanje 3 mjeseca kao i da su mehanizmi za Upravinu 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 i obavljene ovjere/verifikacije izvještaja o obavljenoj početnoj ocjeni u *CRS-u* će se izdati *Potvrda* organizaciji na period od 3 godine od dana završetka početne ocjene. U posebnim situacijama valjanost *Potvrde* može se uz pisanu suglasnost *CRS* produljiti za najviše 3 mjeseca.

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.

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 posljednjeg dana drugog stupnja početne ili ponovne ocjene. Učestalost ocjena za nadzor biti će definirana ugovorom o certifikaciji. Opseg ocjena za nadzor biti će definiran Programom ocjena za nadzor koji će *CRS* uručiti organizaciji nakon početne ocjene. Za organizacije manje veličine u kojima se svi primijenjeni procesi i zahtjevi norme ocjenjuju za vrijeme svake ocjene za nadzor Program ocjena za nadzor neće biti uručen organizaciji.

6.3 Program ocjena za nadzor mora osigurati da se svi primijenjeni zahtjevi norme ocijene barem jednom za vrijeme trajanja *Potvrde*.

Ako se za vrijeme ocjena za nadzor utvrdi postojanje veće nesukladnosti, organizacija je dužna u ovakvoj situaciji odmah poduzeti 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 ocjene u skladu s Programom za nadzor *CRS* će dogovoriti s organizacijom i o tome je pisano pravovremeno izvijestiti.

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

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

7. PONOVA OCJENA

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

7.2 Ukoliko nije došlo do promjena u opsegu certificiranja 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. Ocjena dokumentacije u stupnju 1 se ovisno o značaju izmjena može izostaviti.

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*.

8. DODATNE 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.

9. RAZMJENA INFORMACIJA IZMEĐU CRS I NJEGOVIH KLJENATA

9.1 Organizacija mora pisano i pravovremeno obavijestiti *CRS* o svim namjeranim 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. IMENIK CERTIFICIRANIH KLJENATA

11.1 *CRS* objavljuje imenik certificiranih organizacija na Internet stranici www.crs.hr.

11.2 Imenik uključuje klijente koji imaju valjanu certifikaciju te odvojeno i sve suspendirane ili povučene *Potvrde*.

11.3 *CRS* ažurira Imenik certificiranih organizacija prilikom svake izmjene.

Imenik sadrži slijedeće podatke:

- naziv i sjedište certificiranog klijenta,
- opseg sustava upravljanja koji je *CRS* certificirao, normu prema kojoj je sustav upravljanja kvalitetom organizacije certificiran,
- broj *Potvrde*,
- datum prvog izdanja *Potvrde*,
- datum izdanja i isteka važeće *Potvrde*,
- s kojom ovlaštenom međunarodnom ustanovom je postupak proveden ukoliko je proveden postupak dvojne certifikacije.

12. KORIŠTENJE POTVRDE I LOGOTIPA

12.1 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*.

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

12.3 Organizacija može *Potvrdu* umnožavati.

12.4 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* u svim bojama te smanjivati ga ili uvećavati zadržavajući njegove proporcije,
- organizacija ne smije koristiti *Potvrdu* i/ili logotip *CRS* na pojedinačnim proizvodima, izvještajima o ispitivanju, umjerenju ili inspekciji,
- 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.

12.5 Kada organizacija koristi *Potvrdu* mora osigurati da se ona ne upotrebljava i za one proizvode, procese ili usluge koje *CRS* nije certificirao.

12.6 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.

13. PRIGOVORI (PRITUŽBE), PRIZIVI I SPOROVI

13.1 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.

13.2 Analiza prigovora i eventualno ispravke i popravne radnje obavit će se pravovremeno, a podnositelj prigovora dobit će pisanu informaciju o zaključcima i eventualnim radnjama u svezi prigovora i završetku procesa njegovog rješavanja.

13.3 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.

13.4 Analiza priziva i eventualne ispravke i popravne radnje obavit će se pravovremeno, a podnositelj priziva dobit će pisanu informaciju o zaključcima i eventualnim radnjama u svezi priziva i završetku procesa njegovog rješavanja.

13.5 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.

13.6 *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.

13.7 Za slučaj da je organizacija certificirana od *CRS* nezadovoljna odlukom Komisije za prizive ili je podugovaratelj *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.

14. ODGOVORNOSTI

14.1 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 17021:2007 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: 2009, Sustavi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi
- ISO 19011: 2002, Smjernice za ocjenjivanje sustava upravljanja kvalitetom i/ili okolišem
- ISO 9000:2005, Quality management systems-Fundamentals and vocabulary

PREGLED IZMJENA I DOPUNA U ODNOSU NA IZDANJE 2008.

PRAVILA ZA CERTIFIKACIJU SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Nije bilo značajnijih izmjena, osim onih zbog prijelaza s norme HRN EN ISO 9001:2002 na HRN EN ISO 9001:2009.

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) | 6 |
| 7. PONOVA OCJENA..... | 7 |
| 8. DODATNE OCJENE | 8 |
| 9. RAZMJENA INFORMACIJA IZMEĐU CRS I NJEGOVIH KLJENATA | 9 |
| 10. SUSPENZIJA, POVLAČENJE ILI SUŽENJE PODRUČJA CERTIFIKACIJE | 10 |
| 11. IMENIK CERTIFICIRANIH KLJENATA..... | 11 |
| 12. KORIŠTENJE POTVRDE I LOGOTIPA | 12 |
| 13. PRIGOVORI (PRITUŽBE), PRIZIVI I SPOROVI..... | 13 |
| 14. ODGOVORNOSTI..... | 14 |