

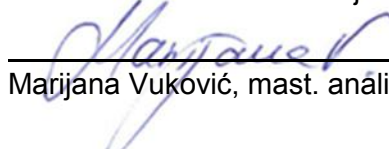


OPŠTA PRAVILA ZA SERTIFIKACIJU SISTEMA MENADŽMENTA

JC.U – 21-01

Izradila:

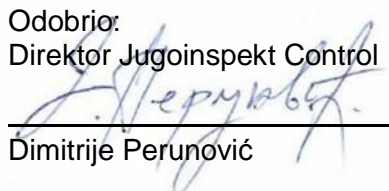
Rukovodilac P.J.Sertifikacija



Marijana Vuković, mast. analitičar zžs

Odobrio:

Direktor Jugoinspekt Control



Dimitrije Perunović



S A D R Ž A J:

1. DELATNOST PJ-e Serifikacija	3
2. POSTUPAK PROVERAVANJA I SERTIFIKACIJE	3
3. PRAVA I OBAVEZE PJ Serifikacija	7
4. PRAVA I OBAVEZE KLIJENTA	9
5. PRAVILA ZA KORIŠĆENJE PJ Serifikacija SERTIFIKATA I ZNAKA SERTIFIKACIJE	11
6. SUSPENDOVANJE ILI POVLAČENJE PJ Serifikacija SERTIFIKATA	12
7. PROŠIRENJE ILI REDUKOVANJE OBIMA SERTIFIKACIJE	13
8. REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA	13
9. FINANSIJSKI USLOVI	14
10. IZMENE OPŠTIH PRAVILA	14

1. DELATNOST PJ-e Serifikacija

PJ Serifikacija – Poslovna jedinica Serifikacija je profesionalna, nezavisna, nepristrasna i neprofitna organizacija, čija je osnovna delatnost proveravanje i serifikacija sistema menadžmenta, saobrazno nacionalnim i međunarodnim standardima i sprovođenje obuka iz oblasti sistema menadžmenta i HACCP sistema.

PJ Serifikacija je serifikaciono telo zvanično akreditovano od strane ATCG-a (Akreditacionog tela Crne Gore) za serifikaciju sistema menadžmenta kvalitetom, sistema menadžmenta životnom sredinom i sistema menadžmenta zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu.

Osim serifikacije sistema menadžmenta, PJ Serifikacija je registrovana i za serifikaciju HACCP sistema (Hazard Analysis and Critical Control Points – Analiza rizika i kritične kontrolne tačke).

PJ Serifikacija raspolaže dovoljnim brojem visokoobrazovanih i stručno osposobljenih kadrova. Kvalifikovani proveravači sistema menadžmenta kvalitetom, sistema menadžmenta životnom sredinom, sistema menadžmenta bezbednošću hrane, sistema menadžmenta zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu, sistema menadžmenta energijom, sistema menadžmenta bezbednošću informacija i HACCP sistema, kao i tehnički eksperti, omogućavaju profesionalno i efikasno obavljanje provera u organizacijama svih vrsta delatnosti.

Samostalno i u saradnji sa inostranim serifikacionim telima, PJ Serifikacija pruža sledeće usluge:

- serifikaciju sistema menadžmenta kvalitetom prema standardu ISO 9001;
- serifikaciju sistema menadžmenta životnom sredinom prema standardu ISO 14001;
- serifikaciju sistema menadžmenta bezbednošću hrane prema standardu ISO 22000;
- serifikaciju sistema menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu ISO 45001;
- serifikaciju HACCP sistema prema Codex Alimentarius-u;
- serifikaciju sistema menadžmenta bezbednošću informacija prema ISO 27001.

PJ Serifikacija ne nudi niti pruža konsultantske usluge za sisteme menadžmenta, usluge sprovođenja internih provera kod svojih serifikovanih klijenata, kao ni bilo koje druge usluge koje bi dovele do sukoba interesa sa poslovanjem serifikacije.

2. POSTUPAK PROVERAVANJA I SERTIFIKACIJE

Na zahtev i o trošku klijenta, PJ Serifikacija sprovodi provere i vrši serifikaciju sistema menadžmenta. Postupak serifikacije PJ-e Serifikacija obuhvata sledeće korake, kao što je prikazano na slici 1.

U fazi početnog kontakta PJ Serifikacija prikuplja osnovne informacije o organizaciji koja treba da se sertifikuje i o njenom sistemu menadžmenta i daje obaveštenja o načinu proveravanja i komercijalnim detaljima. Podnošenjem popunjenih obrazaca *Zahtjev za proveravanje i sertifikaciju sistema menadžmenta* i *Lokacije i broj zaposlenih*, organizacija se zvanično prijavljuje za sertifikaciju, a u PJ Serifikacija se preispituju podneti zapisi sa ciljem da se utvrdi da su adekvatno popunjeni. Prijavljivanjem za sertifikaciju i potpisivanjem *Ugovora o proveravanju i sertifikaciji* sa PJ Serifikacijom klijent prihvata i priznaje *Opšta pravila PJ Serifikacija za sertifikaciju sistema menadžmenta* u celini.

Ukoliko je klijentov sistem menadžmenta već sertifikovan od strane drugog sertifikacionog tela, klijent je dužan da o tome obavesti PJ Serifikaciju i prilikom podnošenja „Zahteva za proveravanje i sertifikaciju sistema menadžmenta“ dostavi i kopiju postojećih sertifikata, izveštaja sa prethodnih provjera i informacije o statusu konstantovanih neusaglašenosti, kako bi se preispitala ispunjenost uslova za transfer sertifikata.

Planiranje inicijalne provjere vrši se u skladu sa željenim terminom sprovođenja prve faze i druge faze inicijalne provjere i prema potrebnom broju proveravač-dana.

Tokom prve faze inicijalne provjere prvo se vrši pregled dokumentovanih informacija (Poslovnika o sistemu menadžmenta/Konteksta organizacije ili drugih odgovarajućih dokumenata), utvrđuje se da li su informacije sistema menadžmenta prijavljene organizacije u skladu sa zahtevima definisanim kriterijumima provjere. Potom se obavlja provjera na licu mesta. Ona ima za cilj da se otkriju nedostaci, nepravilnosti ili loše tumačenje zahteva definisanih kriterijumima provjere. Po obavljenoj prvoj fazi inicijalne provjere vođa sačinjava izveštaj i dostavlja ga klijentu, nakon čega on preduzima odgovarajuće korekcije i korektivne mere, ukoliko je to potrebno. Rezultati prve faze inicijalne provjere mogu da dovedu do odlaganja druge faze inicijalne provjere, pa i do prekida postupka sertifikacije. Po sprovođenju ovih mera, klijent pisanim putem obaveštava PJ Serifikaciju o otklanjanju utvrđenih primedbi, nakon čega može da se pristupi sprovođenju druge faze inicijalne provjere. Vremenski period između prve i druge faze inicijalne provjere definiše se tako da se klijentu omogući dovoljno vremena da otkloni utvrđene primedbe, ali taj period ne sme biti duži od 6 meseci. Ukoliko je period između prve i druge faze inicijalne provjere duži od 6 meseci prva faza mora biti ponovljena. PJ Serifikacija će svaku ponovnu provjeru dodatno fakturirati klijentu.

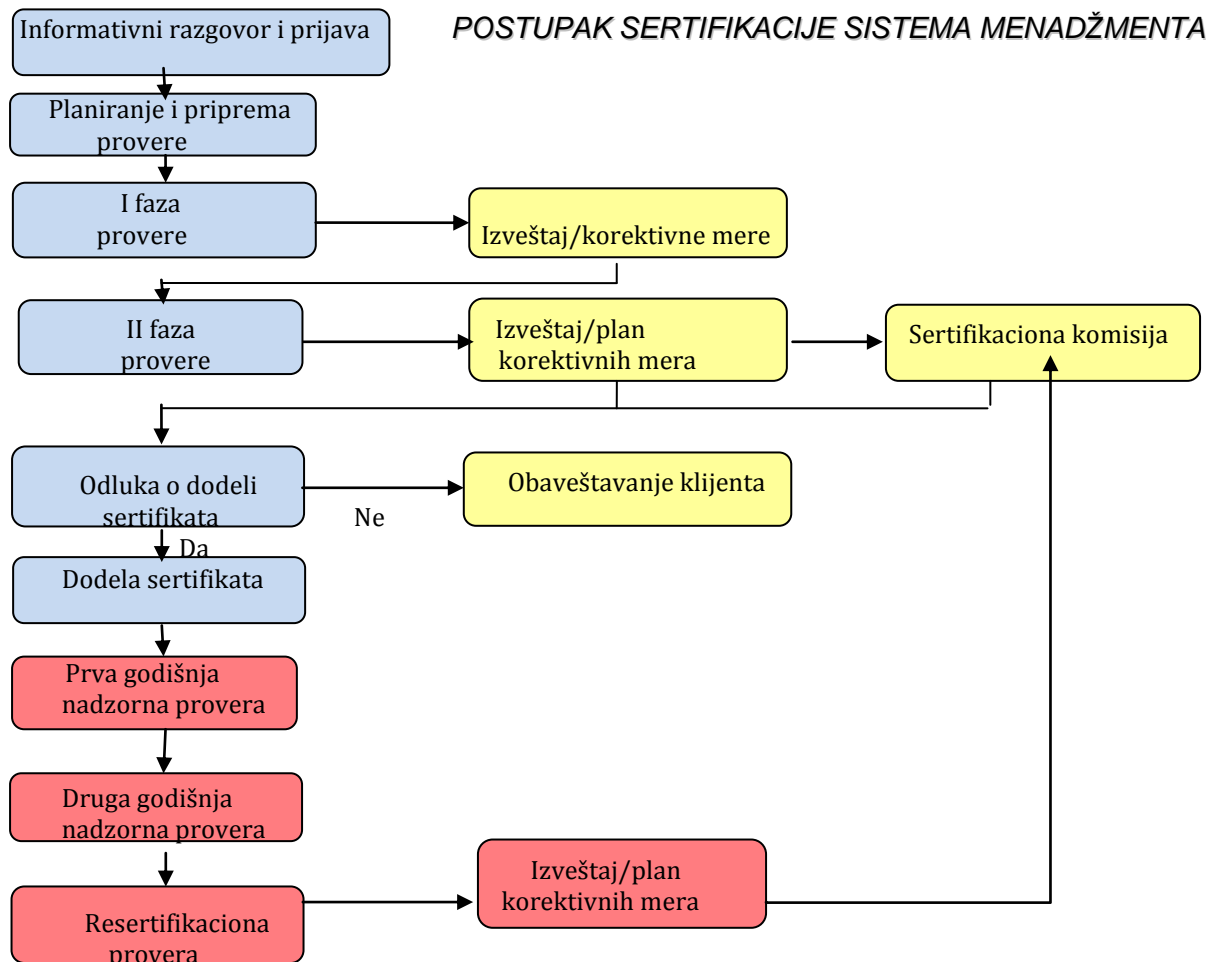
Druga faza inicijalne provjere, tj. sertifikaciona provjera na licu mesta, izvodi se u skladu sa planom provjere. Tom prilikom se vrši prikupljanje objektivnih dokaza o usaglašenosti dokumentacije, osoblja, procesa i aktivnosti. To se obavlja pregledom dokumentacije, posmatranjem i intervjuisanjem od strane proveravača. Proveravački tim treba da utvrdi da li je uspostavljeni sistem menadžmenta usaglašen sa kriterijumima provjere.

Nakon sprovedene druge faze inicijalne provjere, vođa proveravačkog tima sastavlja izveštaj koji se prosleđuje sertifikacionoj komisiji, koja na osnovu predloga proveravačkog tima i zapažanja/primedbi eksperata, donosi konačnu odluku o dodeljivanju/nedodeljivanju sertifikata. Ukoliko su tokom provjere utvrđene male neusaglašenosti, klijent je obavezan da pre odluke sertifikacione komisije o dodeljivanju sertifikata dostavi na verifikaciju „Plan korekcija i korektivnih mjera“ po tim neusaglašenostima u dogovorenom roku (ne dužem od 15 dana). Ovaj plan mora da sadrži rezultate analize uzroka neusaglašenosti, opis planiranih korekcija i korektivnih mera, odgovornosti i rokove za njihovo sprovođenje. Takođe, klijent je u obavezi da utvrđene neusaglašenosti otkloni u predviđenom roku, što članovi proveravačkog tima koji su utvrdili neusaglašenosti proveravaju i verifikuju

sprovedenjem dodatne kompletne provere, dodatne delimične provere ili verifikacijom dokumentovanog dokaza (efektivnost sprovedenih mera se utvrđuje na narednoj redovnoj provjeri). Rok za otklanjanje malih neusaglašenosti je najviše 3 meseca.

Ukoliko su tokom provere utvrđene velike neusaglašenosti, klijent je obavezan da pre odluke sertifikacione komisije o dodeljivanju sertifikata otkloni utvrđene neusaglašenosti u predviđenom roku a PJ Serifikacija preispita, prihvati i verifikuje preduzete korekcije i korektivne mere sprovedenjem dodatne kompletne provere, dodatne delimične provere ili verifikacijom dokumentovanog dokaza (efektivnost sprovedenih mera se utvrđuje na narednoj redovnoj provjeri). Rok za otklanjanje velike neusaglašenosti je najviše 6 meseci.

Ukoliko se ne ispoštuju rokovi za otklanjanje neusaglašenosti PJ Serifikacija će biti prinuđena da odloži izdavanje sertifikata, suspenduje ili povuče već izdate sertifikate, obavi ponovnu proveru kada se za to steknu uslovi sa ciljem izdavanja novih ili vraćanja ranije izdatih suspendovanih sertifikata.



Slika 1.

Aktivnosti PJ Serifikacije

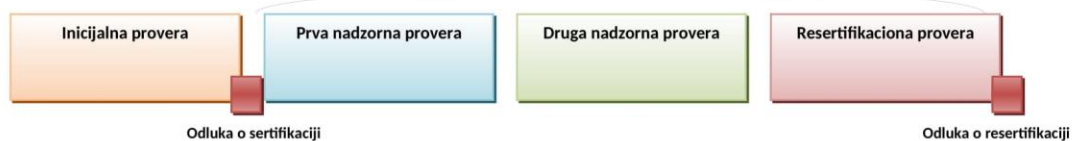
- Preispitivanje prijave
- Ugovaranje
- Pripremne aktivnosti za sprovođenje provere
- Sprovođenje faze I
- Sprovođenje faze II
- Verifikovanje plana korektivnih mera*
- Odluka o serifikaciji
- Izdavanje sertifikata i dostava izveštaja

- Najava provere
- Priprema za proveru
- Verifikovanje plana korektivnih mera*
- Dostava izveštaja

- Najava provere
- Priprema za proveru
- Verifikovanje plana korektivnih mera*
- Dostava izveštaja

- Preispitivanje prijave
- Ugovaranje
- Pripremne aktivnosti za sprovođenje provere
- Verifikovanje plana korektivnih mera*
- Odluka o serifikaciji
- Izdavanje sertifikata i dostava izveštaja

Sertifikacioni ciklus



Aktivnosti klijenta

- Prijava za serifikaciju
- Priprema za fazu I
- Otklanjanje primedbi sa faze I*
- Priprema za fazu II
- Otklanjanje neusaglašenosti (plan korekcija i korektivnih mera)*

- Dostava dokumentacije
- Priprema za proveru
- Otklanjanje neusaglašenosti (plan korekcija i korektivnih mera)*

- Dostava dokumentacije
- Priprema za proveru
- Otklanjanje neusaglašenosti (plan korekcija i korektivnih mera)*

- Prijava za resertifikaciju
- Priprema za proveru
- Otklanjanje neusaglašenosti (plan korekcija i korektivnih mera)*

* - Uslovna aktivnost

Slika 2.

U periodu važenja sertifikata, koji iznosi 3 godine (osim ako nije drugačije definisano specifičnim pravilima), sa ciljem njegovog održavanja obavezne su dve redovne godišnje nadzorne provere i u trećoj godini sprovodi se resertifikaciona provera (Prikaz sertifikacionog ciklusa - slika 2). Prva nadzorna provera nakon inicijalne provere se mora obaviti najkasnije do godinu dana od datuma donošenja odluke o serifikaciji. Njima se proverava održavanje i unapređenje serifikovanog sistema menadžmenta, tj. da li je serifikovani sistem i dalje usaglašen sa zahtevima relevantnog standarda.

Pored redovnih godišnjih nadzornih provera, koje se sprovode najmanje jednom u kalendarskoj godini, mogu se obaviti i vanredne nadzorne (posebne) provere na šest meseci, u zavisnosti od stepena zrelosti sistema menadžmenta i rezultata inicijalne provere, odnosno redovnih nadzornih provera. Po obavljenim redovnim nadzornim ili posebnim proverama, vođa proveravačkog tima sastavlja izveštaj koji se dostavlja klijentu.

Poželjno je mesec, do dva meseca pre datuma isteka važnosti sertifikata obaviti resertifikacionu proveru celokupnog sistema menadžmenta, u cilju obnavljanja sertifikata.

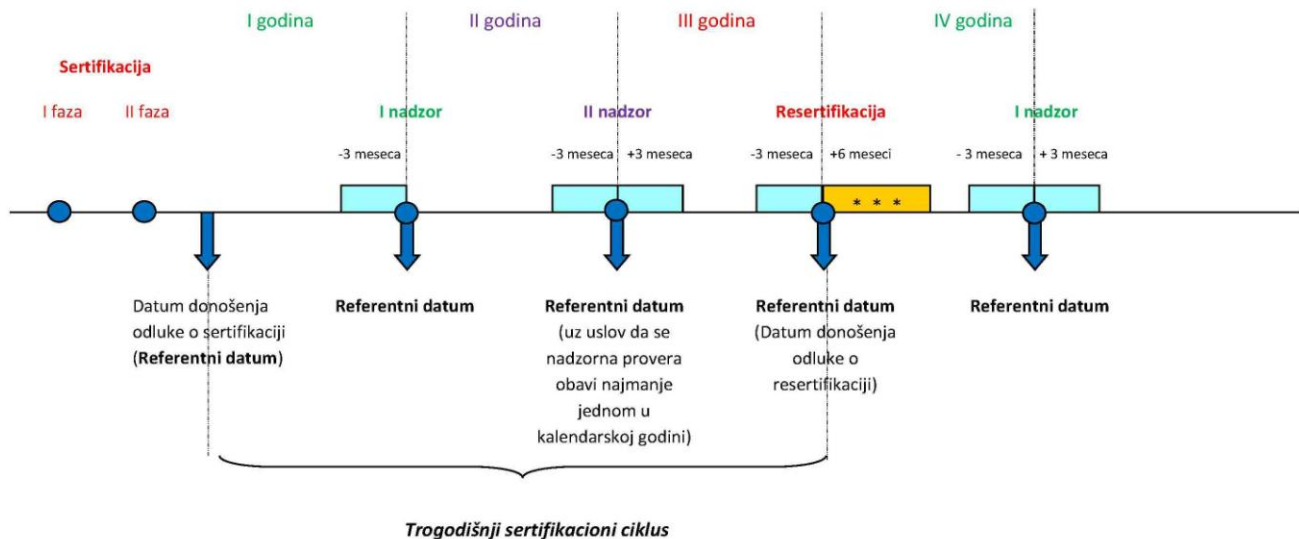
Sve provere se zasnivaju na slučajnom uzorku dostupnih informacija unutar sistema menadžmenta organizacije, tako da postoji mogućnost da u sistemu menadžmeta postoje neusaglašenosti koje nisu utvrđene.

PJ Serifikacija, po potrebi, i u dogovoru sa klijentom sprovodi proveru pojedinih lokacija klijenta na daljinu, korišćenjem različitih informaciono-komunikacionih tehnologija. Takav način provere ne bi trebalo da obuhvati više od 30% provere.

U izuzetnim situacijama, koje su van kontrole PJ Serifikacije i klijenta (primer: ratovi, štrajkovi, pobune, politička nestabilnost, geopolitičke tenzije, terorizam, kriminal, pandemija, poplave, zemljotresi, hakerski napadi i druge prirodne katastrofe ili katastrofe koje je izazvao čovek), moguće je sprovođenje provere na daljinu u većem obimu. Ovakav način provere se mora unapred dogovoriti sa klijentom i ne sme se sprovesti bez obostrane saglasnosti (PJ Serifikacija i klijent).

PJ Serifikacija zadržava vlasništvo nad dokumentima serifikacije.

2.1 Rokovi za sprovođenje provera



*** - Nakon što serifikat istekne klijent može vratiti svoju serifikaciju u periodu od 6 meseci od datuma isticjanja serifikata, pod uslovom da su kompletirane nezavršene aktivnosti resertifikacije. Tada će datum stupanja na snagu serifikata biti datum donošenja odluke o serifikaciji, a datum isteka mora da bude zasnovan na prethodnom serifikacionom ciklusu.

Slika 3.

3. PRAVA I OBAVEZE PJ Serifikacija

PJ Serifikacija obavlja svoju delatnost u skladu sa zakonskim propisima, kao i relevantnim nacionalnim i međunarodnim standardima i uputstvima.

PJ Serifikacija svoje poslove obavlja profesionalno, nezavisno i nepristrasno, uz poštovanje etičkog kodeksa, kako bi izgradio i sačuvao sopstveni integritet, osujetio korupciju i obezbedio poverenje u serifikaciju.

PJ Serifikacija na propisan i adekvatan način obezbeđuje poverljivost informacija i podataka dobijenih u postupku proveravanja i serifikacije čime štiti interese klijenata i stiče ugled pouzdanog i poverljivog serifikacionog tela. Sve informacije dobijene tokom postupka proveravanja i serifikacije, uključujući i informacije dobijene iz drugih izvora (npr. od podnosioca prigovora), se tretiraju kao poverljive i ne dostavljaju se trećim licima bez pisane saglasnosti klijenta, izuzev:

- informacija koje objavi sam klijent;
- informacija o imenu, predmetu i području serifikacije, serifikovanim lokacijama, aktuelnom statusu serifikacije i drugih informacija za koja pravila za akreditovana serifikaciona tela zahtevaju da budu javno dostupna;
- informacija čije je javno objavljivanje zakonska obaveza (uz prethodno obaveštavanja klijenta da će te informacije biti objavljene);
- informacija koje zahtevaju druga nadležna tela (npr. akreditaciona), uz obavezu obaveštavanja klijenta da je ta informacija preneta nadležnom telu.

Pre svake provere PJ Serifikacija je dužan da klijentu dostavi na usaglašavanje Predlog tima za proveru kao i Plan predmetne provere.

PJ Serifikacija će nakon obavljene provere na kojoj su ustanovljeni objektivni dokazi o usklađenosti klijentovog sistema menadžmenta sa zahtevima definisanim kriterijumima provere, a po donetoj odluci od strane Serifikacione komisije o dodeljivanju serifikata, izdati klijentu serifikat.

Ukoliko se nakon obavljene Serifikacione ili Resertifikacione provere utvrdi da sistem menadžmenta klijenta nije usaglašen sa zahtevima definisanim kriterijumima provere, PJ Serifikacija klijentu se ne mogu izdati odgovarajući serifikati.

U slučajevima kada se nakon Nadzorne provere utvrdi da sistem menadžmenta klijenta nije usaglašen sa kriterijumima provere, PJ Serifikacija je dužna da klijentu suspenduje ili povuče izdate serifikate.

PJ Serifikacija zadržava pravo da već otpočetu proveru prekine u slučaju kada se u toku sprovođenja provere utvrdi velika neusaglašenost zbog koje nije moguće izdati serifikat, ili usled koje već ranije izdati serifikat mora biti suspendovan, o čemu vođa tima obaveštava predstavnika proveravane organizacije. Nakon saopštenja o ishodu provere vođa tima dogovara sa proveravanom organizacijom da li će se provera nastaviti iako je ishod već poznat. Takođe, provera može biti prekinuta od strane vođe tima kada se u toku provere uoče rizici po bezbednost proveravača, posmatrača i proveravanih lica. O tome vođa tima obaveštava predstavnika proveravane organizacije. Prekinuta provera može da se nastavi tek onda kada se otklone razlozi koji su doveli do prekida. O svakom prekidu provere vođa tima je obavezan da informiše sedište PJ Serifikacije.

- PJ Serifikacija održava javno dostupnim informacije o izdatim, suspendovanim i povučenim serifikacijama.
- PJ Serifikacija obaveštava svoje klijente o svim važnim izmenama u svojim zahtevima za serifikaciju.

- U slučaju spornih pitanja u postupku ili povodom izdavanja, redukovanja, suspendovanja ili povlačenja (ponišćavanja) sertifikata, PJ Serifikacija postupa u skladu sa dokumentom JC.P-33-01 *Žabe i prigovori* koji je javno dostupan na web stranici www.jugoinspektcontrol.com
- PJ Serifikacija poseduje polisu osiguranja za profesionalnu odgovornost za štetu nanetu zbog greške, propusta ili prekršaja prilikom obavljanja svoje registrovane delatnosti.
- PJ Serifikacija odbija svaku dalju odgovornost. PJ Serifikacija ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko treće strane (tj. klijenti sertifikovane organizacije) ne priznaju PJ Serifikacija sertifikat ili ga priznaju samo delimično. Isto važi u slučaju bilo kakvih žalbi za pretrpljenu štetu upućenih od trećih strana na osnovu neispunjavanja njihovih očekivanja u pogledu kvaliteta ili nepriznavanja PJ Serifikacija sertifikata kao dokaza u sporovima o odgovornosti za proizvod. Ukoliko se klijentu upute žalbe ili prigovori u vezi sa kvalitetom proizvoda, on ne može optužiti PJ Serifikaciju zato što je dodelio sertifikat.

4. PRAVA I OBAVEZE KLIJENTA

Organizacija sertifikovana od strane PJ Serifikacija ima pravo da:

- stavi na uvid javnosti PJ Serifikacija sertifikat;
- koristi PJ Serifikacija sertifikat i znak serifikacije u poslovne svrhe i u cilju promovisanja svog "imidža";
- podnese zahtev za izmenu/proširenje/redukovanje obima serifikacije.

Klijent PJ Serifikacija je obavezan da:

- bude uvek usaglašen sa relevantnim odredbama procesa serifikacije, uključujući i pravila za pozivanje na svoj status serifikacije putem sredstava komunikacije ili u dokumentima;
- ne čini i ne dozvoli bilo kakvu izjavu u vezi serifikacije i da ne koristi ili ne dozvoli upotrebu dokumenata serifikacije ili bilo koji deo njihovih na način koji može da dovede u zabludu;
- nakon povlačenja ili isteka njegove serifikacije prekine sa upotrebom celokupnog reklamnog materijala koji sadrži pozivanje na serifikaciju;
- izmeni sve reklamne materijale u slučaju da je predmet i područje serifikacije iz bilo kog razloga redukovan;
- ne dozvoli da se pozivanje na svoju serifikaciju sistema menadžmenta koristi na takav način da se može nagovestiti da je sertifikovan proizvod (uključujući i usluge) ili proces;
- omogućiti proveravačkom timu pregled dokumentacije i pristup svim prostorijama, zapisima i osoblju;
- omogućiti proveravačkom timu prostoriju za rad, administrativne usluge i sredstva prema potrebi tima za proveru;

- preduzme sve potrebne mere da se obezbedi siguran i bezbedan rad proveravača i ostalih učesnika u proverji;
- ukoliko je to neophodno, obezbedi potrebne dozvole za pristup svim lokacijama gde se obavljaju poslovi, a u okviru obima sertifikacije;
- se poziva na to da je sertifikovan samo za one aktivnosti koje su obuhvaćene sertifikacijom i da na ni na koji način ne implicira da se sertifikacija odnosi i na aktivnosti koje su van obima sertifikacije;
- ne koristi svoju sertifikaciju na takav način koji bi PJ Serifikacija ili čitavom sistemu sertifikacije doneo gubitak reputacije ili gubitak poverenja javnosti;
- odmah obavesti PJ Serifikacija o svakoj nameravanoj ili izvršenim promenama koje mogu imati uticaj na status sertifikacije (npr. promena vlasništva, preuzimanje sertifikovane organizacije od strane druge organizacije ili spajanje sa drugom organizacijom; velike strukturne, organizacione ili kadrovske promene, promena adrese, promena u vezi sa lokacijama, promena naziva organizacije, promena u aktivnostima obuhvaćenih obimom sertifikacije, ključne promene u sistemu menadžmenta i procesima, promena predstavnika rukovodstva za sistem menadžmenta, promena logoa organizacije i sl.);
- prihvati obavljanje posebne provere u prethodno navedenim slučajevima, ili u slučajevima dobijanja relevantnih povratnih informacija sa tržišta, odnosno od zainteresovanih strana ili sa medija;
- obezbedi PJ Serifikacija uslove za vršenje redovnih i posebnih provera sistema menadžmenta;
- redovno izvršava svoje finansijske obaveze prema PJ Serifikacija u periodu važenja sertifikata;
- čuva zapise o prigovorima i primedbama na svoj sistem menadžmenta i da ih stavi na raspolaganje PJ Serifikacija.
- se u svom radu pridržava ustanovljene organizacije, pravila i postupaka koji su predstavljali osnov za dobijanje sertifikacije;
- sertifikat i znak sertifikacije koristi u skladu sa tačkom 5 ovog uputstva, odnosno *Pravilima za korišćenje PJ Serifikacija sertifikata i znaka sertifikacije*;
- da obavesti PJ Serifikaciju u slučaju pojave ozbiljnog incidenta ili kršenja Zakona o bezbednosti i zdravlja na radu, bez obzira na to da li je regulatorno telo uključeno u istragu ili ne (za klijente koji imaju sertifikovan sistem menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu);
- po suspenziji ili poništavanju sertifikacije prekine sa upotrebom celokupnog reklamnog materijala koji sadrži pozivanje na sertifikaciju;
- izmeni sav reklamni materijal kada se redukuje obim sertifikacije;
- obezbedi uslove za eventualno prisustvo posmatrača tokom provere (ocenjivača akreditacionih tela, internih proveravača PJ Serifikacija, proveravača PJ Serifikacija koji su u postupku obuke itd.)

Na klijentu, a ne na PJ Serifikacija, leži odgovornost za usaglašenost sa zahtevima sertifikacije.

5. PRAVILA ZA KORIŠĆENJE PJ Serifikacija SERTIFIKATA I ZNAKA SERTIFIKACIJE

U periodu važenja PJ Serifikacija sertifikata, sertifikovana organizacija može da koristi PJ Serifikacija sertifikat i znak serifikacije (prikazan na slici 2) u skladu sa ovim pravilima.

Sertifikaovana organizacija može započeti sa korišćenjem znakova serifikacije tek nakon što dobije pisano ovlašćenje od PJ Serifikacija o načinu isticanja znaka serifikacije.

Znake serifikacije možete koristiti:

- ✓ Na svojim memorandumima i brošurama
- ✓ Na vozilima, na kancelarijskim prozorima
- ✓ U svojim reklamama, na sajmovima ili internetu;
- ✓ Na sekundarnim pakovanjima, koja ne stižu do krajnjeg korisnika.

Obavezno obratite pažnju na sledeće:

- ✓ Znaci serifikacije se mogu koristiti samo u periodu važenja vaših sertifikata (u slučaju da je vaš sertifikat suspendovan, povučen ili istekao morate odmah da prestane sa korišćenjem i sertifikata i znaka serifikacije i da sve materijale na kojima je istaknut znak serifikacije ili pisano pozivanje na serifikaciju povučete iz upotrebe i sve izdate primerke važećih sertifikata vratite PJ Serifikacija).
- ✓ Pre upotrebe znaka serifikacije dužni ste da PJ Serifikacija dostavite predštampu na odobrenje
- ✓ Znak serifikacije uvek koristite uz naziv ili logo vaše organizacije
- ✓ Sertifikat PJ Serifikacija se obavezno koristi uz rešenje o serifikaciji (svaki sertifikat sadrži pozivanje na odgovarajuće rešenje o serifikaciji).
- ✓ Ukoliko se vaš sertifikat ne odnosi na celu organizaciju, obavezno je da se pozivate isključivo na skraćeni obim za koji je sertifikat dodeljen kako ne bi korisnika doveli u zabludu
- ✓ Znak serifikacije ne možete menjati, ono što je dozvoljeno jeste njegovo proporcijalno smanjivanje ili povećavanje uz korišćenje u originalnim bojama ili crno beloj varijanti (strogo vodeći računa o vidljivosti identifikacionog broja)
- ✓ Znaci serifikacije se ne smeju koristiti na izveštajima o ispitivanju, kontrolisanju i etaloniranju.
- ✓ Znaci serifikacije i izjava o serifikaciji se ne smeju koristiti na proizvodima (oznaka tipa ili identifikacione pločice smatraju se delom proizvoda)
- ✓ Znaci serifikacije se ne smeju koristiti na ambalaži (pod ambalažom se smatra ono što može da se ukloni, a da se proizvod ne dezintegriše ili ošteti), jer se to može protumačiti kao obaveštenje o usaglašenosti proizvoda. Strogo voditi računa da se korisnik ne dovede u zabludu da je reč o serifikaciji proizvoda.
- ✓ PJ Serifikacija logo ne predstavljaju znake serifikacije i nije dozvoljena njihova upotreba osim u specijalnim slučajevima uz odobrenje PJ Serifikacija.

Pored **znaka serifikacije** moguće je i tekstualno pozivanje na serifikaciju (**Izjava o serifikaciji**). U tom slučaju tekst kojim se pozivate na serifikaciju minimalno mora sadržati: naziv vaše organizacije, vrstu menadžment sistema i standard koji je primenjen i

naziv sertifikacionog tela, odnosno PJ Serifikacija d.o.o. Bar. Izjava ne sme nikako da nagoveštava da je na ovaj način sertifikovan vaš proizvod, proces ili usluga, već da je sertifikovan vaš sistem menadžmenta.

Primer pisane izjave: *Ovaj proizvod je proizveden u organizaciji (naziv organizacije), koja poseduje sertifikovan sistem menadžmenta (navesti naziv) prema standardu (navesti oznaku standarda), sertifikovanog od strane PJ Serifikacija doo Bar.*

Za razliku od **znaka serifikacije, izjavu o serifikaciji** možete koristiti:

- ✓ na ambalaži proizvoda
- ✓ na pratećim informacijama (uputstvo i dr.)

Sertifikovane organizacije mogu na svojoj web stranici objaviti informaciju da poseduju sertifikat izdat od strane PJ Serifikacija. Preporučujemo da na svojoj web stranici postavite link ka PJ Serifikacija registru sertifikovanih organizacija kako bi vaši korisnici uvek mogli da provere validnost vašeg sertifikata.

Nekorektno pozivanje na sistem serifikacije ili zloupotreba korišćenja sertifikata i /ili znaka serifikacije ima za posledicu preduzimanje odgovarajućih mera od strane PJ Serifikacija. Mere koje mogu biti preduzete su pokretanje zahteva za korekciju ili korektivnu meru sa ciljem otklanjanja nepravilnosti, suspenziju sertifikata, povlačenje sertifikata, objavljivanje prekršaja na web stranici www.jugoinspektcontrol.com, i za sve slučajeve neovlašćenog korišćenja sertifikata i znaka serifikacije PJ Serifikacija pokrenuće pravne mere kod nadležnog suda radi zaštite svojih prava.

6. SUSPENDOVANJE ILI POVLAČENJE PJ Serifikacija SERTIFIKATA

Pod suspenzijom se podrazumeva privremeno stavljanje van snage sertifikata za sistem menadžmenta. Klijent čiji je sertiifkat suspendovan se obavezuje da će obustaviti dalju promociju svoje serifikacije, a PJ Serifikacija ozvaničava status klijentovog sertifikata na svojoj web stranici www.jugoinspektcontrol.com.

PJ Serifikacija suspenduje serifikaciju u sledećim slučajevima:

- a) kada klijentov sertifikovani sistem menadžmenta ima neprestane ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve serifikacije, uključujući zahteve za efektivnost sistema menadžmenta, ili ne ispunjava neki od zahteva serifikacije;
- b) kada sertifikovani klijent ne prihvati da se nadzorne ili posebne provere izvode u obavezujućem vremenskom roku, ili
- c) sertifikovani klijent dobrovoljno traži suspenziju.

Odluku o suspenziji sertifikata donosi sertifikaciona komisija ili direktor u zavisnosti od razloga za suspenziju, a na osnovu odgovarajućih dokaza. Maksimalno vreme trajanje suspenzije sertifikata ne može biti duže od 6 meseci. Suspenzija se ukida kada nestanu razlozi koji su do nje doveli, što se proverava posebnom proverom. Odluku o ukidanju suspenzije i vraćanju sertifikata donosi sertifikaciona komisija.

Ukoliko se u predviđenom roku ne otklone problemi zbog kojih je došlo do suspenzije, to ima za posledicu povlačenje sertifikata ili redukciju obima serifikacije.

Suspendovanje ili povlačenje sertifikata može uslediti i usled neizmirivanja finansijskih obaveza prema PJ Serifikacija ili usled nesolventnosti ili zatvaranja firme, kao i usled nepoštovanja odgovarajućih odredbi ovog dokumenta i ugovornih obaveza. Suspendovanje ili povlačenje obavlja se pisanim putem i stupa na snagu odmah posle donošenja odluke. U slučaju suspendovanja ili povlačenja, klijent je dužan da PJ Serifikacija vrati dodeljene primerke sertifikata i da se uzdržava od dalje promocije prethodno dodeljene serifikacije.

Ukoliko u izuzetnim situacijama, koje su van kontrole PJ Serifikacije i klijenta (primer: ratovi, štrajkovi, pobune, politička nestabilnost, geopolitičke tenzije, terorizam, kriminal, pandemija, poplave, zemljotresi, hakerski napadi i druge prirodne katastrofe ili katastrofe koje je izazvao čovek), PJ Serifikacija ne može da stupi u kontakt sa proveravanom organizacijom, delovaće prema ustaljenim procedurama, tj. biće primoran da sprovede suspenziju tj. povlačenje sertifikata.

7. PROŠIRENJE ILI REDUKOVANJE OBIMA SERTIFIKACIJE

U slučaju kada organizacija koja je već serifikovana od strane PJ Serifikacija želi da proširi obim serifikacije, potrebno je da to pismenim putem saopšti PJ Serifikaciji, tj. da podnese zahtev za proširenje obima serifikacije.

Redukovanje obima serifikacije se obavlja ili po zahtevu serifikovane organizacije (slično kao za proširenje obima serifikacije) ili ukoliko se prilikom nadzornih aktivnosti ustanovi da organizacija više ne ispunjava odgovarajuće zahteve za sve delatnosti u okviru obima serifikacije.

I u slučaju proširenja i u slučaju redukovanja obima serifikacije, celokupna dokumentacija koja se odnosi na proveravanu organizaciju dostavlja i serifikacionoj komisiji, koja donosi konačnu odluku o dodeljivanju novog sertifikata. On ima isti rok važenja kao i provobitni serifikat, s tim što je obim serifikacije proširen ili redukovan.

8. REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA

Ukoliko je klijent nezadovoljan donetom odlukom o serifikaciji može da uloži žalbu u pisanoj formi u roku od 8 (osam) dana od dana prijema zvaničnog izveštaja o izvršenoj proveru. Žalba se podnosi odgovornom licu za postupanje sa žalbama i prigovorima u PJ Serifikacija. Razmatranje žalbe i odlučivanje o istoj se vrši u skladu sa dokumentom JC.P-33-01 Žalbe i prigovori koji je javno dostupan na web stranici www.jugoinspektcontrol.com.

Ukoliko klijent ili bilo koja osoba ili organizacija želi da podnese prigovor kao izraz nezadovoljstva na aktivnosti serifikacionog tela, (izuzev žalbe) ili aktivnost serifikovanog klijenta može to učiniti u skladu sa dokumentom JC.P-33-01 *Žalbe i prigovori* koji je javno dostupan na www.jugoinspektcontrol.com.



9. FINANSIJSKI USLOVI

Usluge sprovođenja provera i serifikacije biće fakutrisane u skladu sa važećim tarifama PJ Serifikacija, dok su uslovi plaćanja definisani Ugovorom. Klijent se obavezuje da izmiri sve finansijske obaveze prema PJ Serifikacija bez obzira na rezultate provere.

10. IZMENE OPŠTIH PRAVILA

U slučaju izmena ovih Opštih pravila i zahteva za serifikaciju, PJ Serifikacija će objaviti njihovo novo izdanje na web stranici www.jugoinspektcontrol.com i o tome blagovremeno obavestiti svoje klijente, a serifikovane organizacije će se uskladiti sa tim izmenama u propisanom roku.