

INFORMATOR DLA KLIENTÓW

o trybie certyfikacji w Zakładzie Certyfikacji COBRABID-BBC

1. CERTYFIKACJA WYROBÓW

Zakład Certyfikacji COBRABID – BBC, zwany dalej Zakładem Certyfikacji, prowadzi certyfikację następujących wyrobów:

- meble , w tym meble szkolne i przedszkolne oraz półfabrykatów meblarskie,
- artykuły i sprzęt sportowy gimnastyczny,
- urządzenia ogródków dziecięcych i placów zabaw, urządzenia rekreacyjno - sportowe.
- specjalistyczny sprzęt szkolny i przedszkolny.

Wykaz wyrobów oraz grup wyrobów podlegających certyfikacji określa zakres akredytacji Zakładu Certyfikacji, podany na stronie internetowej www.cobrabid-bbc.com.pl

Certyfikacja wyrobów prowadzona jest przez Zakład Certyfikacji według sytemu, którego podstawowymi elementami są:

- określenie próbki miarodajnej,
- określenie właściwości wyrobu, które będą badane lub oceniane,
- ocena systemu jakości,
- ocena wyników badań wyrobu na podstawie raportów/sprawozdań z badań i /lub ocena wyników obliczeń statycznych wyrobu/ów,
- podjęcie decyzji o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu,
- nadzór nad wydanymi certyfikatami, obejmujący ocenę: wyników badań, systemu jakości, sposobu wykorzystania certyfikatu.

2. AKTY NORMATYWNE I PRZEPISY PRAWNE

Zakład Certyfikacji COBRABID – BBC, prowadzi działalność w zakresie certyfikacji wyrobów zgodnie z wymaganiami określonymi w:

- normie PN-EN-45011:2000 „Wymagania ogólne dotyczące jednostek prowadzących systemy certyfikacji wyrobów”,
- normie PN-ISO 19011:2003 „Wytyczne dotyczące audytowania Systemów Zarządzania Jakością i /lub Zarządzania Środowiskowego”,
- Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 31 grudnia 2002 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny w publicznych i niepublicznych szkołach i placówkach (Dz. U. Nr 6 z dnia 22 stycznia 2003 r., poz. 169).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 2 kwietnia 2004 r. w sprawie sposobu ustalania opłat za czynności związane z systemem oceny zgodności oraz akredytacją jednostek certyfikujących, kontrolujących i laboratoriów (Dz. U. z 2004 r. Nr 70, poz. 636)

3. TRYB CERTYFIKACJI I NADZORU NAD CERTYFIKATEM

3.1. INFORMACJA O TRYBIE CERTYFIKACJI

Informacja na temat trybu certyfikacji wyrobu/ów w Zakładzie Certyfikacji znajduje się na stronach internetowych (www.cobrabid-bbc.com.pl). Zamieszczone są tam m.in.:

- Informator dla Klientów o trybie certyfikacji w Zakładzie Certyfikacji COBRABID-BBC,
 - Formularz Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji wyrobu/ów prowadzenie nadzoru nad certyfikatem/ami (do wypełnienia przez Klienta).
- w/w dokumenty są dostępne do pobrania z naszej strony internetowej.**

Klient, zainteresowany uzyskaniem certyfikatu może także pobrać wymienione dokumenty osobiście w Zakładzie Certyfikacji, ul. Łucka 15 w Warszawie lub prosić o przesłanie pocztą.

Informacje na temat procesu certyfikacji Klient może również uzyskać poprzez kontakt z Zakładem Certyfikacji [**tel(022) 654 16 60, tel /fax 654 16 80, e-mail:bbc@cobrabid-bbc.com.pl**].

Klientowi zainteresowanemu procesem certyfikacji wyrobu/ów udzielamy informacji o opłatach za prace certyfikacyjne zgodnie z cennikiem ZC COBRABID-BBC.

3.2. DOKUMENTY POTRZEBNE DO PRZEPROWADZENIA PROCESU CERTYFIKACJI

Klient starający się o wydanie certyfikatu przekazuje do Zakładu Certyfikacji 2 egzemplarze wypełnionego formularza *Wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem* wraz z dokumentami wyszczególnionymi we Wniosku. Są to podane niżej dokumenty:

- Dokumentacja techniczna umożliwiająca identyfikację wyrobu (katalogi, schematy, rysunki konstrukcyjne, opis techniczny itp.),
- Raport/sprawozdanie z badań wyrobu lub obliczenia statyczne wyrobu, wykonane przez osoby z uprawnieniami budowlanymi lub upoważnione do tego firmy,
- Atesty na stosowane materiały i surowce, (np. atesty PZH na stosowane lakiery i tworzywa itp.),
- Kopia certyfikatu na system zarządzania jakością Producenta (w przypadku jego posiadania),
- Upoważnienie do reprezentowania Producenta (jeżeli Klientem jest nie Producent ale Upoważniony Przedstawiciel),
- Dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej przez Producenta i/lub Upoważnionego Przedstawiciela (wypis z rejestru sądowego).

3.3. PROCES CERTYFIKACJI

3.3.1. Przebieg procesu certyfikacji

Po otrzymaniu Wniosku, Zakład Certyfikacji:

- sprawdza możliwość przeprowadzenia procesu certyfikacji,
- rejestruje Wniosek po przeprowadzeniu formalnego przeglądu kompletności dostarczonych dokumentów.

Zakład Certyfikacji przeprowadza ocenę zgodności:

- wyników badań wyrobu na podstawie raportu/sprawozdania z badań i/lub obliczeń statycznych wyrobu z wymaganiami dokumentu normatywnego
- systemu jakości dostawcy na podstawie raportu z auditu oraz

analizuje i ocenia cały materiał, zebrany podczas procesu certyfikacji, przedstawia wnioski, wynikające z przeprowadzonego procesu. Na tej podstawie Dyrektor ZC podejmuje decyzję o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu.

W przypadku odmowy wydania certyfikatu Zakład Certyfikacji powiadamia o tym Klienta na piśmie wraz z uzasadnieniem.

W przypadku podjęcia decyzji o wydaniu certyfikatu, po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces certyfikacji oraz podpisaniu umowy o stosowaniu certyfikatu, Klientowi przekazane zostają 2 egzemplarze certyfikatu zgodności, ważnego przez okres 3 lat. Z chwilą otrzymania certyfikatu, Klientowi przysługuje prawo posługiwania się certyfikatem zgodności oraz podawania faktu posiadania określonego certyfikatu do publicznej wiadomości.

3.3.2. Czas procesu certyfikacji

Zakład Certyfikacji przeprowadza proces certyfikacji w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty dostarczenia przez Klienta kompletnej dokumentacji, potrzebnej do przeprowadzenia procesu certyfikacji, pod warunkiem, że Klient:

- wykonał badania wyrobu zgodnie z wymaganiami dokumentu normatywnego, a Zakład Certyfikacji dokonał pozytywnej oceny zgodności wyników tych badań.
- wyraził zgodę na przeprowadzenie auditu systemu jakości, a Zakład Certyfikacji nie stwierdził żadnych niezgodności, które mogłyby mieć negatywny wpływ na spełnienie przez wyrób wymagań dokumentu normatywnego,
- podpisał i przekazał do Zakładu Certyfikacji *Umowę o warunkach stosowania certyfikatu*,
- opłacił koszty za proces certyfikacji.

Jeżeli w trakcie procesu okaże się, że konieczne jest uzupełnienie dokumentacji i/lub wykonanie dodatkowych działań ze strony Klienta, okres ten przedłuża się o czas, w którym Klient dokona niezbędnych uzupełnień i/lub działań oraz przedstawi Zakładowi Certyfikacji dowody ich wykonania.

W przypadku posiadania przez Klienta certyfikowanego systemu zarządzania jakością, zgodnego z wymaganiami PN-EN ISO 9001, Zakład Certyfikacji może zrezygnować z auditu systemu jakości w procesie certyfikacji.

3.3.3. Przerwanie procesu certyfikacji

Przerwanie procesu certyfikacji może nastąpić na wniosek Klienta lub wówczas, gdy Klient:

- w ciągu 90 dni
 - od daty, określającej zawarcie *Umowy o warunkach stosowania certyfikatu* nie przekazał podpisanej Umowy do Zakładu Certyfikacji,

- od daty wystawienia faktury przez COBRABID-BBC Biuro Badań i Certyfikacji Sp. z o.o. nie ureguluje zobowiązań finansowych określonych w Umowie
- w ciągu 12 miesięcy
 - nie dostarczył do Zakładu Certyfikacji wymaganych dokumentów,
 - nie przekazał do Zakładu Certyfikacji niezbędnych informacji,
 - nie wykonał działań, które wskazał Zakład Certyfikacji,
 - nie wyraził zgody na przeprowadzenie auditu systemu jakości.

3.4. NADZÓR NAD CERTYFIKATEM

3.4.1. Przebieg procesu nadzoru

W ramach nadzoru nad certyfikatem Zakład Certyfikacji przeprowadza:

- audit systemu jakości,
- ocenę zgodności systemu jakości na podstawie raportu z auditu
- ewentualnie ocenę zgodności badań wyrobu i/lub obliczeń statycznych lub ocenę dokumentacji technicznej
- sposób wykorzystania certyfikatu

i w zależności od zaistniałej sytuacji podejmuje decyzje o:

- utrzymaniu ważności certyfikatu,
- rozszerzeniu zakresu certyfikacji wyrobu i wymianie certyfikatu,
- ograniczeniu zakresu certyfikacji wyrobu i wymianie certyfikatu,
- przeniesieniu prawa do certyfikatu na nowego właściciela firmy Klienta i wymianie certyfikatu,
- konieczności przeprowadzenia przez Klienta określonych działań korygujących,
- zawieszeniu certyfikatu,
- cofnięciu certyfikatu.
- unieważnieniu certyfikatu,

W przypadku posiadania przez Klienta certyfikowanego systemu zarządzania jakością, zgodnego z wymaganiami PN-EN ISO 9001, Zakład Certyfikacji może zrezygnować z auditu systemu jakości w okresie nadzoru nad certyfikatem.

3.4.2. Ocena sposobu wykorzystywania certyfikatu przez Klienta

Podstawą oceny sposobu wykorzystywania certyfikatów jest:

- ocena skuteczności działań, podejmowanych przez Klienta w związku ze skargami, zgłaszanymi Klientowi i/lub wpływającymi do Zakładu Certyfikacji,
- sprawdzenie posługiwania się certyfikatem w materiałach reklamowych i promocyjnych.

3.4.3. Proces ponownej certyfikacji wyrobu/ów

Proces ponownej certyfikacji może nastąpić na Wniosek Klienta złożony przed terminem upływu ważności certyfikatu. Wskazane jest złożenie Wniosku na 2 miesiące przed upływem wymienionego terminu. *W procesie ponownej certyfikacji Zakład Certyfikacji podejmuje te same działania co w procesie certyfikacji (po raz pierwszy).*

Po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces ponownej certyfikacji i podpisaniu umowy o warunkach stosowania certyfikatu, Klientowi przekazane zostają po 2 egzemplarze certyfikatu zgodności o okresie ważności 3 lat.

3.4.4. Zawieszenie certyfikatu

Certyfikat może zostać zawieszony w części lub w całości na określony czas w przypadku, gdy:

- występują niezgodności z wymaganiami dokumentów, stanowiących podstawę wydania certyfikatu,
- Klient:
 - nie przeprowadza niezbędnych działań korygujących w celu usunięcia występujących niezgodności,
 - uniemożliwia przeprowadzenie auditu systemu jakości,
 - w nieprawidłowy sposób korzysta z certyfikatu,
 - nie uregulował zobowiązań finansowych w ciągu 90 dni od daty wystawienia faktury przez COBRABID-BBC Biuro Badań i Certyfikacji Sp. z o.o.
- wystąpił z wnioskiem o zawieszenie certyfikatu.

Zakład Certyfikacji powiadamia Klienta o zawieszeniu certyfikatu z podaniem przyczyny zawieszenia i okresu zawieszenia. Klient nie może korzystać z certyfikatu w okresie jego zawieszenia.

Czas zawieszenia nie może wynosić dłużej niż 6 miesięcy. W przypadku, jeżeli przyczyna zawieszenia certyfikatu nie zostanie w tym czasie usunięta, po upływie okresu zawieszenia certyfikat zostanie cofnięty. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek Klienta, termin usunięcia przyczyny zawieszenia i czas zawieszenia certyfikatu może zostać przedłużony.

Prawo do stosowania certyfikatu zostaje przywrócone, gdy:

- Klient powiadomi Zakład Certyfikacji o usunięciu przyczyn zawieszenia, przedstawiając dowody przepro-

wadzonych działań

- Zakład Certyfikacji stwierdzi skuteczność działań przeprowadzonych przez Klienta na podstawie:
 - analizy przedstawionej dokumentacji i/lub
 - ponownej oceny systemu jakości,

Zakład Certyfikacji przekaże Klientowi decyzję o przywróceniu ważności certyfikatu.

3.4.5. Cofnięcie certyfikatu

Certyfikat może zostać cofnięty na wniosek Klienta, a także w przypadku, gdy:

- Klient nie spełnił w ustalonym czasie warunków postawionych przez Zakład Certyfikacji przy zawieszeniu ważności certyfikatu,
- Firma Klienta przestała prowadzić działalność związaną z certyfikowanym wyrobem
- nastąpiła likwidacja Firmy Klienta.

W przypadku cofnięcia certyfikatu Zakład Certyfikacji powiadomi o tym Klienta podając uzasadnienie cofnięcia. Po cofnięciu certyfikatu Klient nie może posługiwać się certyfikatem.

Przy ponownym ubieganiu się Klienta o certyfikat Zakład Certyfikacji przeprowadza cały proces certyfikacji.

3.5. AUDITY

Zakład Certyfikacji przeprowadza następujące rodzaje auditów systemu jakości:

- w procesie certyfikacji,
 - w nadzorze,
 - ponownej certyfikacji,
 - specjalne
- zgodnie z wymaganiami PN-EN ISO 19011:2003.

Zakład Certyfikacji przekazuje Klientowi Raport z auditu systemu jakości.

W przypadku, gdy Klient posiada certyfikowany system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami PN-EN ISO 9001 Zakład Certyfikacji może zrezygnować z przeprowadzenia auditu systemu jakości w procesie certyfikacji, w nadzorze czy ponownej certyfikacji.

3.5.1. Audity systemu jakości przeprowadzane w procesie certyfikacji

Audity systemu jakości przeprowadzane są w miejscu działalności Klienta i obejmują:

- przeprowadzenie przeglądu statusu Klienta,
- przegląd wszystkich miejsc, objętych systemem jakości, dotyczących produkcji wyrobu/ów
- zebranie dowodów zgodności z odpowiednią specyfikacją techniczną wyrobu i dokumentem normatywnym

3.5.2. Audity systemu jakości przeprowadzane w nadzorze

Celem auditu w nadzorze jest potwierdzenie stałej zgodności wyrobu z wymaganiami dokumentu normatywnego.

Audity w nadzorze przeprowadzane są w miejscu działalności Klienta, jeden raz w okresie ważności certyfikatu i obejmują:

- przegląd działań podjętych w odniesieniu do niezgodności zidentyfikowanych podczas poprzedniego auditu,
- przegląd wszelkich zmian w działaniu firmy Klienta i systemu jakości,
- badania/kontrole wyrobu wykonywane przez Klienta,
- kontrolę surowców i materiałów stosowanych do produkcji,
- nadzór nad sprzętem kontrolno-pomiarowym wykorzystywanym do kontroli i badań,
- postępowanie z reklamacjami,
- sposób wykorzystywania certyfikatu.

3.5.3. Audity specjalne

W przypadkach:

- występowania dużych niezgodności
- konieczności sprawdzenia wykonania działań korygujących przez Klienta
- wpłynięcia do Zakładu Certyfikacji skargi, dotyczącej Klienta
- otrzymania informacji z handlu i/lub od nabywców wyrobu o niespełnieniu przez wyrób wymagań, stanowiących podstawę wydania certyfikatu,
- naruszenia warunków Umowy, zawartej z COBRABID-BBC Biuro Badań i Certyfikacji Sp. z o.o.

3.6. OCENA ZGODNOŚCI

Po otrzymaniu przez Zakład Certyfikacji raportu/sprawozdania z badań wyrobu i/lub obliczeń statycznych przeprowadzona zostaje ocena zgodności wyrobu na podstawie wymienionych badań i/lub obliczeń z wymaganiami dokumentu normatywnego.

Ocena zgodności systemu jakości zostaje przeprowadzona na podstawie raportu z auditu. W przypadkach budzących wątpliwości sprawę kieruje się do rozpatrzenia i wydania orzeczenia przez Komitet Techniczny, który jest ciałem doradczym Dyrektora Zakładu Certyfikacji w podejmowaniu decyzji o wydaniu /nie wydaniu certyfikatu/ów

3.7. OCENA WYKONANIA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH

W przypadku wystąpienia niezgodności z wymaganiami dokumentu normatywnego, Klient zobowiązany jest do wykonania działań korygujących i powiadomieniu Zakładu Certyfikacji o ich wykonaniu. Zakład Certyfikacji ocenia skuteczność wykonania działań korygujących.

3.8. POUFNOŚĆ I OCHRONA PRAW KLIENTA

Zakład Certyfikacji COBRABIB - BBC prowadzi działalność certyfikacyjną w sposób zapewniający na każdym jego etapie poufność informacji uzyskanych w trakcie prowadzonego procesu certyfikacji oraz w trakcie nadzoru.

W przypadku korzystania z usług zewnętrznych przy zawieraniu umów ze zleceniobiorcami / podwykonawcami zobowiązują się oni w ich treści do przestrzegania zasady poufności i bezstronności.

Odpowiednie zapisy w zakresach obowiązków pracowników, podpisana przez nich deklaracja poufności i bezstronności oraz zasady gromadzenia i przechowywania zapisów dotyczących procesu certyfikacji zapewniają poufność wszelkich informacji uzyskanych w procesie certyfikacji i ochronę praw Klienta. Oznacza to także, że informacje uzyskane w trakcie certyfikacji nie są udostępniane osobom trzecim.

4. ODWOŁANIA I SKARGI

4.1. ODWOŁANIA I SKARGI DOTYCZĄCE ZAKŁADU CERTYFIKACJI

Każdy Klient Zakładu Certyfikacji ma prawo:

- złożyć skargę do Dyrektora Zakładu Certyfikacji, dotyczącą sposobu postępowania personelu Zakładu Certyfikacji
- odwołać się od decyzji Dyrektora Zakładu Certyfikacji do Rady ds. Certyfikacji.

Odwołanie powinno być składane na piśmie w ciągu 14 dni od daty otrzymania tej decyzji. Skargi dotyczące pracy Zakładu również powinny być składane na piśmie. Do odwołania lub skargi powinno być dołączone uzasadnienie i dokumenty potwierdzające słuszność złożenia odwołania lub skargi.

Po uznaniu zasadności i rozpatrzeniu skargi/odwołania Klient zostaje powiadomiony na piśmie o rezultacie jej rozpatrzenia – z zachowaniem poufności.

5. PUBLIKACJE

Zakład Certyfikacji COBRABID-BBC publikuje na stronach internetowych (www.cobrabid-bbc.com.pl):

- Informacje na temat działalności Zakładu Certyfikacji,
- Informator dla Klientów o trybie certyfikacji w Zakładzie Certyfikacji COBRABID-BBC,
- Wnioski o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem lub przeprowadzenie procesu ponownej certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad wydanym certyfikatem,
- Wykaz udzielonych certyfikatów.