



Management nestrannosti úseku certifikace

Verze: 5.0

Vypracoval: Ing. Pavlína Slavičková – manažer kvality

Schválil: Ing. Jan Svobodník – ředitel úseku certifikace

Schválení proběhlo elektronickým způsobem. Data vypracování a schválení jsou uložena v databázi certifikačního orgánu.



Obsah

1	Účel.....	3
2	Rozsah.....	3
3	Definice a zkratky	3
4	Postup.....	3
4.1	Konflikt zájmů odvíjející se od vztahu mezi certifikačním orgánem a poradenskou firmou	3
4.2	Konflikt zájmů odvíjející se od vztahu mezi certifikačním orgánem a klientem	4
4.3	Nediskriminační podmínky	5
4.4	Sběr dat	5
4.5	Důvěrnost	6
4.6	Utřídění a analýza.....	6
5	Výbor pro certifikaci	7
5.1	Struktura Výboru pro certifikaci	7
5.2	Pravomoci a kompetence, povinnosti a odpovědnosti, oprávnění	8
5.3	Jednací řád Výboru pro certifikaci certifikačních orgánů.....	8
5.4	Odborná způsobilost členů Výboru pro certifikaci	9
6	Hodnotící komise	9
7	Záruky a financování	10
8	Záznamy	10



1 Účel

Pravidla pro identifikaci, sběr dat, utřídění a analýzu možností vzniku konfliktu zájmů nebo ohrožení nestrannosti a zdokumentování stavu úseku certifikace (certifikační orgán č. 3011, certifikační orgán č. 3012)

2 Rozsah

Tato směrnice navazuje na dokumentaci úseku certifikace společnosti. Pravidla platí pro všechny pracovníky úseku certifikace a v relevantních ustanoveních i pro členy Výboru pro certifikaci zajišťujícího nestrannost ve smyslu norem ČSN EN ISO/IEC 17021 a ČSN EN ISO/IEC 17065

3 Definice a zkratky

Pro účely tohoto dokumentu platí definice a zkratky uvedené v „B12 Slovník definic a zkratek“

4 Postup

Identifikaci možností ovlivnění nestrannosti provádí vedení úseku certifikace při tvorbě a revizích tohoto dokumentu.

Vedení úseku certifikace při vstupní identifikaci určilo jako možné příčiny konfliktu zájmů (ovlivnění nestrannosti pracovníků certifikačních orgánů) při procesu certifikace systémů managementu a výrobků.

4.1 Konflikt zájmů odvíjející se od vztahu mezi certifikačním orgánem a poradenskou firmou

- vlastnictví – za ovlivnění nestrannosti je považováno přímé vlastnictví (celé nebo částečné) stejnou osobou, nebo osobami, jak certifikačního orgánu, tak poradenské firmy,
- řídicí moci – za ovlivnění nestrannosti je považováno uplatňování řídicí moci vlastníky či manažery poradenské firmy u certifikačního orgánu a naopak,
- managementu – za ovlivnění nestrannosti je považována/y shodná/é osoba/y v řídicích pozicích certifikačního orgánu a poradenské firmy,
- pracovníků – za ovlivnění nestrannosti je považována/y shodná/é osoba/y ve výkonných pozicích certifikačního orgánu a poradenské firmy a dále vztahy – příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel(ka),
- sdílených zdrojů – za ovlivnění nestrannosti jsou považovány spoluvlastnictví, a nebo pronájmy nemovitostí, dlouhodobého hmotného majetku a jiných pracovních a dopravních prostředků, mezi poradenskou firmou a certifikačním orgánem



- smluvní závazky – za ovlivnění nestrannosti jsou považovány takové smluvní závazky, které by upřednostňovaly klienty poradenské firmy před jinými klienty certifikačního orgánu
- marketingu a plateb ve smyslu provizí nebo jiných podnětů vztahujících se k novým klientům – za ovlivnění nestrannosti jsou považovány takové platby, které by byly vázány na podmínku udělení certifikátu ze strany certifikačního orgánu

4.2 Konflikt zájmů odvíjecí se od vztahu mezi certifikačním orgánem a klientem

- vlastnictví – za ovlivnění nestrannosti je považováno přímé vlastnictví (celé nebo částečné) jednou osobou, nebo osobami, jak certifikačního orgánu, tak klientem,
- řídicí moci – za ovlivnění nestrannosti je považováno uplatňování řídicí moci vlastníky či manažery klienta u certifikačního orgánu a naopak,
- managementu – za ovlivnění nestrannosti je považována/y shodná/é osoba/y v řídicích pozicích certifikačního orgánu a klienta,
- pracovníků – za ovlivnění nestrannosti je považována/y shodná/é osoba/y ve výkonných pozicích certifikačního orgánu a klienta a dále vztahy – příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel(ka),
- sdílených zdrojů – za ovlivnění nestrannosti jsou považovány spoluvlastnictví, a nebo pronájmy nemovitostí, dlouhodobého hmotného majetku a jiných pracovních a dopravních prostředků, mezi klientem a certifikačním orgánem,
- s konzultační službou ohledně záležitostí, které jsou překážkou certifikace, která nemůže být aktivní a tvůrčí účastí na vývoji a průběžném sledování/zlepšování produktu, procesu nebo služby, spočívající například v:
 - poskytování specifické podpory/poradenství ohledně prvků návrhů
 - vypracování nebo tvorbě manuálů, příruček nebo postupů
 - zapojení do procesu monitorování, přezkoumávání a rozhodování dodavatele týkajícího se produktu

Na základě provedeného posouzení nestrannosti a posouzení výše uvedených vztahů je zpracována a aktualizována „Analýza rizik ohrožení nestrannosti“.

Vzhledem ke skutečnosti, že součástí společnosti není organizační složka, která by poskytovala poradenství týkající se systémů managementu, nebo prováděla interní audity u klientů certifikovaných úsekem certifikace, nebyla vedením úseku certifikace tato možnost aktuálně identifikována jako oblast možného konfliktu zájmů, kterou je nutno analyzovat.

COV se nezabývá vývojem, realizací, distribucí, servisem nebo zlepšováním certifikovaného produktu, konzultační činností pro zpracování postupů dodavatele produktu nebo služby a nezapojuje se do



procesu monitorování certifikovaného produktu, nebyla vedením certifikačního orgánu tato možnost aktuálně identifikována jako oblast možného konfliktu zájmů, kterou je nutno dále analyzovat.

COSM nezadává provádění auditů jiným organizacím, takže nehrozí nebezpečí nepřijatelného ohrožení nestrannosti certifikačního orgánu zadáním provedení auditu organizaci, která poskytuje poradenství v oblasti systémů managementu nebo vývoje a monitorování produktu.

Možnost ovlivnění nestrannosti rozhodnutí COSM a COV vlastním finančním zájmem (platbami za certifikaci) není identifikována jako oblast možného konfliktu zájmů, kterou je nutno analyzovat u každého nového smluvního vztahu vzhledem ke skutečnosti, že smluvní vztah s klientem je upraven tak, aby platby byly nezávislé na výsledku procesu certifikace/ověřování (udělení nebo zamítnutí).

4.3 Nediskriminační podmínky

Politika a postupy, podle kterých certifikační orgány pracují a jejich správa jsou nediskriminační. Certifikační orgány zpřístupňují své služby všem žadatelům, jejichž činnosti spadají do jejich rozsahu činností. Přístup k certifikačnímu procesu není podmíněn velikostí klienta nebo členstvím v nějaké asociaci nebo skupině. Certifikace není podmíněna počtem již vydaných certifikátů. Certifikační orgány nepožadují žádné nepatřičné finanční ani jiné podmínky.

Certifikační orgány mohou odmítnout přijmout žádost nebo realizovat smlouvu na certifikaci od klienta, jestliže existují prokázané důvody, např. účast klienta v nezákonných činnostech, minulé opakované neshody s certifikačními požadavky nebo požadavky na produkt nebo podobné záležitosti týkající se klienta.

Certifikační orgány vymezují své požadavky, hodnocení, přezkoumání, rozhodování a dozorování pouze na ty záležitosti, které se výslovně týkají rozsahu jejich certifikace.

Ředitel společnosti, ředitel úseku certifikace a jeho zástupce deklarují nestrannost v „Prohlášení o nestrannosti“, které je veřejně dostupné.

4.4 Sběr dat

Sběrem dat na úseku certifikace je pověřen manažer kvality. K získání podkladů využívá:

- vstupní žádost pro žadatele o certifikaci a opakovanou certifikaci/ověřování,
- prohlášení nestrannosti pro pracovníky certifikačních orgánů a externí pracovníky, se kterými certifikační orgány spolupracují v procesu certifikace/ověřování,
- výpisy z obchodních rejstříků,
- veřejně dostupné informace z propagačních materiálů klientů a poradenských firem a jiné relevantní informace, týkající se možného konfliktu zájmů certifikačních orgánů
- informace získané při auditu na místě.



Před uzavřením smluvního vztahu klient vyplní žádost. V procesu výběru pracovníků certifikačních orgánů, nebo externích pracovníků, se kterými certifikační orgány spolupracují v procesu certifikace na konkrétní audit, podepisují tito prohlášení pracovníka certifikačního orgánu, vztahující se k danému auditu, ve kterém jsou povinni upozornit na možné konflikty zájmů ve vztahu ke klientovi, známé před procese certifikace/ověření i povinnost oznámit jej v případě zjištění v jeho průběhu. Nestrannost k danému klientovi dokumentují tímto způsobem všichni pracovníci, mající vliv na proces certifikace.

Za konflikt zájmů se považuje poradenská činnost nebo provádění interních auditů u posuzovaného subjektu v době kratší než dva roky před zahájením auditu, vlastnické vztahy k danému subjektu, případně poradenské firmě a přímé příbuzenské vztahy k vedení subjektu a případně poradenské firmy. V případě, že si možný konflikt zájmů ať již aktuální nebo potencionální uvědomí, jsou osobně odpovědní za to, aby okamžitě učinili takové opatření, aby se vyhnuli tomuto ohrožení a dále neprodleně informovali manažera kvality o vzniklém riziku. Stejný postup je určen pro všechny fáze procesu certifikace/ověřování, tedy i pro fázi rozhodování ve věci udělení certifikátu/prohlášení.

4.5 Důvěrnost

Certifikační orgány prostřednictvím právně vymahatelných závazků jsou odpovědní za management všech informací získaných nebo vytvořených v průběhu výkonu certifikačních činností. S výjimkou informací, které klient zveřejnil nebo které byly dohodnuty mezi certifikačními orgány a klientem (např. pro účely reagování na stížnosti), se všechny ostatní informace považují za chráněné informace a jsou považovány za důvěrné. Certifikační orgány v předstihu informují klienta o informacích, které hodlá umístit na veřejně dostupné doméně. Pokud se na základě právního předpisu požaduje, aby certifikační orgány poskytly důvěrnou informaci, nebo jsou tak oprávněny učinit na základě smluvních ujednání, pak klienti nebo dotčené osoby mají být, pokud to není zakázáno právním předpisem, uvědoměni o poskytovaných informacích. Informace o klientovi získané z jiných zdrojů než od klienta (např. od stěžovatele nebo regulačních orgánů) jsou považovány za důvěrné.

4.6 Utřídění a analýza

Utřídění dat z žádosti vyplňované klientem provádí manažer kvality zároveň s kontrolou vlastnických vztahů, řídicích orgánů a managementu klienta obsažených i ve výpisu z obchodního rejstříku, případně v jiných zdrojích informací (viz výše), před uzavřením smluvního vztahu u prvotní a opakované certifikace a případně před započítím dozorové činnosti. Zjištěné skutečnosti přenesou do formuláře žádost, který zakládá ke každé nově zpracovávané zakázce. Do informačního systému, zpracovávajícímu agendu zakázky se dále postupně zaznamenávají informace o výběru pracovníků certifikačních orgánů, nebo externích pracovníků, se kterými certifikační orgány spolupracují v procesu certifikace/ověřování, výsledky možných konfliktů zájmů z prohlášení pracovníka certifikačního orgánu, nebo skutečnosti zjištěné v průběhu dalších fází procesu certifikace/ověřování. Po utřídění zjištěných skutečností analyzuje možné konflikty zájmů a okamžitě je při přípravě certifikačního procesu minimalizuje vhodným personálním obsazením v případě, že je zjistí, vyloučí při personálním



obsazování zakázky pracovníky, u kterých zjistil konflikt zájmů. V případě, že z výše uvedených podkladů vyplyne konflikt zájmů, který ve své kompetenci nemůže vyloučit nebo minimalizovat výběrem pracovníků, oznámí to řediteli úseku certifikace, který zjištěnou skutečnost dále řeší. V případě, že ani on tento konflikt zájmů nevyloučí, nebo neminimalizuje, oznámí situaci klientovi. Jestliže ani klient nemůže ovlivnit zjištěný konflikt zájmů, ukončí certifikační orgány proces certifikace/ověřování.

V každé následné etapě procesu certifikace/ověřování aktualizuje manažer kvality systém managementu certifikačních orgánů informace o možném konfliktu zájmů v záznamech o zakázce a postupuje podle výše popsaného postupu.

Proces posuzování rizik zahrnuje identifikaci a konzultaci se všemi příslušnými zainteresovanými stranami ohledně záležitostí majících vliv na nestrannost, včetně otevřenosti a veřejného mínění. Konzultace s příslušnými zainteresovanými stranami musí být vyvážená, žádný individuální zájem nesmí dominovat. Záznamy o zakázkách jsou podklad pro zprávu certifikačních orgánů o nestrannosti procesů auditu, certifikace a rozhodování certifikačních orgánů, kterou jednou ročně předkládá vedení úseku certifikace Výboru pro certifikaci, který plní funkci zástupců zainteresovaných stran podle požadavku ČSN EN ISO/IEC 17021 a ČSN EN ISO/IEC 17065.

5 Výbor pro certifikaci

5.1 Struktura Výboru pro certifikaci

Výbor pro certifikaci plní funkci pro zabezpečování nestrannosti u certifikačních orgánů. Jeho struktura umožňuje účast všech stran významně zainteresovaných v rozvoji politiky a zásad týkajících se obsahu a fungování systému certifikace a má zabránit, aby komerční ani jiná hlediska nebránila zásadovému a objektivnímu poskytování služeb úseku certifikace.

Vedení úseku certifikace stanovilo následující strany:

- QUALIFORM, a.s.
- úsek certifikace
- orgány státní správy
- výrobci, dodavatelé a podnikatelé
- vysoké školy a výzkumné ústavy
- klienti certifikačních orgánů

Členy Výboru pro certifikaci jmenuje a odvolává ředitel úseku certifikace jmenovacím dekretem. Výbor pro certifikaci se skládá z předsedy, tajemníka a členů komise. Předsedu volí Výbor pro certifikaci ze svých členů. Tajemníkem Výboru pro certifikaci je zástupce úseku certifikace. Administrativně organizační práce spojené s činností Výboru pro certifikaci zajišťuje úsek certifikace. Podmínky pro jednání Výboru pro certifikaci zajišťuje úsek certifikace.



5.2 Právomoci a kompetence, povinnosti a odpovědnosti, oprávnění

Výbor pro certifikaci má oprávnění, pravomoc a je kompetentní:

- přezkoumávat minimálně jednou ročně nestrannost procesů auditů, certifikace a rozhodování certifikačních orgánů, na základě zprávy certifikačních orgánů a jiných informací, dokládajících tyto skutečnosti,
- přezkoumávat a napomáhat k rozvoji dílčí politiky vztahující se k nestrannosti certifikačních činností,
- k poskytování rad v záležitostech ovlivňujících důvěru v certifikaci, včetně otevřenosti a veřejného náhledu,
- k zabránění případných tendencí certifikačních orgánů nebo jeho části povolit skutečnosti, které zamezují důslednému a objektivnímu provádění certifikačních činností.
- k přístupu ke všem nezbytným informacím umožňujícím plnit jeho funkce,
- přijmout nezávislé opatření v případě, že vedení certifikačních orgánů nerespektuje radu komise (např. informovat akreditační orgán, úřady nebo zainteresované strany),
- sledovat a schvalovat souhrnný přehled o vydaných certifikátech a licencích za stanovené období (zpravidla 1x za rok),
- rozhodovat o námitkách, stížnostech a odvoláních vznesených při činnosti certifikačních orgánů, které nevyřídil ředitel úseku certifikace dle postupu při vyřizování námitek a odvolání.

Členové Výboru pro certifikaci jsou povinni respektovat požadavky důvěrnosti informací o klientech certifikačních orgánů, které stvrzují podpisem Prohlášení o důvěrnosti při svém jmenování do Výboru pro certifikaci.

5.3 Jednací řád Výboru pro certifikaci certifikačních orgánů

Základní práva a povinnosti členů Výboru pro certifikaci:

Předseda Výboru pro certifikaci – řídí práci Výboru pro certifikaci v souladu s posláním Výboru pro certifikaci určeným jeho statutem a na základě programu činnosti schváleného Výborem pro certifikaci na počátku zasedání Výboru pro certifikaci.

Tajemník Výboru pro certifikaci – Připravujeme návrh program činnosti Výboru pro certifikaci a zajišťuje další nezbytnou agendu Výboru pro certifikaci. Z jednání Výboru pro certifikaci pořizuje zápis, který rozesílá členům Výboru pro certifikaci.

Členové Výboru pro certifikaci se účastní osobně zasedání Výboru pro certifikaci a aktivně se podílejí na plnění úkolů Výboru pro certifikaci v souladu s jeho posláním. Posuzují, popř. předkládají problémy s návrhy na jejich řešení v oblasti působnosti Výboru pro certifikaci dané jeho statutem, žádají náležité informace a vysvětlení k projednávaným otázkám. Jsou oprávněni nahlížet do dokladů potřebných k řešení příslušných otázek. Vyjadřují svůj názor k předloženým a projednávaným problematikám a formulují stanoviska, doporučení a návrhy Výboru pro certifikaci.



Všechny osoby zúčastněné ne zasedání Výboru pro certifikaci jsou povinny zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se v této souvislosti dozví, jsou-li předmětem utajení podle jiných ustanovení organizačních norem nebo příslušných právních předpisů.

Pro potřeby kvalifikovaného posouzení dílčích problémů může Výbor pro certifikaci na své jednání přizvat další odborníky. Stanovisko těchto odborníků a charakter doporučení. Odborníci nemají hlasovací právo.

Jednání Výboru pro certifikaci připravuje a svolává jeho tajemník pro dohodě s předsedou Výboru pro certifikaci. Jednání Výboru pro certifikaci se uskutečňuje zpravidla 1 x ročně, v případě souhlasu alespoň 1/3 členů Výboru pro certifikaci pro certifikaci se svolá mimořádné jednání Výboru pro certifikaci. Současně s požadavkem na svolání musí souhlasící členové Výboru pro certifikaci uvést i návrh programu jednání. Pozvánka k zasedání, v níž je uvedeno místo, čas, předmět jednání a potřebné podklady se rozesílá tak, aby ji členové Výboru pro certifikaci obdrželi nejpozději do 14 dní před zasedáním. Jednání Výboru pro certifikaci řídí jeho předseda, v jeho nepřítomnosti tajemník nebo jiný pověřený člen Výboru pro certifikaci. Výbor pro certifikaci je usnášeníschopný, je-li přítomná nadpoloviční většina členů. Stanoviska, doporučení a návrhy se přijímají hlasováním a to 2/3 většinou hlasů přítomných členů. Požádají-li o to členové Výboru pro certifikaci, uvedou se odchýlné názory v zápise ze zasedání. Zápis ze zasedání Výboru pro certifikaci pořizuje jeho tajemník. Členové Výboru pro certifikaci včetně ředitele úseku certifikace jsou povinni nejpozději na příštím zasedání Výboru pro certifikaci informovat členy Výboru o plnění jim uložených úkolů.

5.4 Odborná způsobilost členů Výboru pro certifikaci

Minimální odbornou způsobilost členů Výboru pro certifikaci je dokladovaná znalost procesu certifikace u obou certifikačních orgánů. Složení Výboru pro certifikaci je uvedeno v kap. 8 Záznamy.

6 Hodnotící komise

Za účelem hodnocení kompetencí pracovníků úseku certifikace podílejících se na procesu certifikace, je pro každé hodnocení sestavena hodnotící komise v relevantním složení vůči hodnocené oblasti, v souladu s požadavky akreditace. Hodnotící komise je vždy sestavena z ředitele úseku certifikace, zástupce ředitele úseku certifikace a manažerem kvality (popřípadě jeho zástupce).

Hodnotící komise provádí vstupní hodnocení kompetencí jednotlivých pracovníků úseku certifikace:

- vstupní, před zařazením do IS
- v průběhu, při prováděných činnostech certifikace/ověřování
- při udržování a zvyšování kompetencí pracovníků úseku certifikace

Z vyhodnocení je pořizen záznam v IS. Postup pro hodnocení kompetencí pracovníků úseku certifikace je popsán v dokumentované postupu „**B05-1 Kompetence a hodnocení pracovníků úseku certifikace**“.



7 Záruky a financování

Certifikační orgány jsou organizačními částmi společnosti QUALIFORM, a.s., která má uzavřené pojištění k odpovědnosti za škody způsobené činnostmi společnosti.

Prostředky potřebné pro svoji činnost získává úsek certifikace pouze:

- za provedení posouzení shody systému managementu s normami a dalšími technickými specifikacemi na základě dříve uzavřené smlouvy o dílo.
- za provedení posouzení shody předmětových výrobních norem nebo posouzení shody kvalifikace stavebního dodavatele podle pravidel systému certifikovaných stavebních dodavatelů
- za ostatní činnost certifikačních orgánů (např. zajišťování školení, seminářů, publikační činnost ap.)

Finanční prostředky pro certifikační orgány nejsou získávány z další obchodní činnosti, ani z jiné činnosti vázané na certifikované organizace. Certifikační orgány hradí své potřeby a náklady z příjmů získaných převážně z provádění certifikační činnosti a z kontrolní (dozorové) činnosti.

Úsek certifikace zahrnující certifikační orgány v rámci společnosti se chová jako samostatná hospodařící jednotka – nákladové středisko. To znamená, že mohou kdykoliv dokladovat účetní evidenci pro veškeré služby, které poskytují a jsou kdykoliv schopny předložit údaje o svých finančních hospodařeních. Certifikační orgány pro zabezpečování nestrannosti, každoročně předkládá vyhodnocení finančních a jiných zdrojů a prokazuje tak, že komerční, finanční a ni jiné tlaky nezpochybňovali a ani nadále nezpochybňují jeho nestrannost.

8 Záznamy

- [Složení Výboru pro certifikaci](#)
- [Jmenovací dekret člena Výboru pro certifikaci](#)
- [Zápis z jednání Výboru pro certifikaci](#)
- [Prohlášení Výboru pro certifikaci o nestrannosti](#)
- [Souhlas zaměstnavatele člena Výboru pro certifikaci](#)
- [Analýza rizik ohrožení nestrannosti](#)
- [Analýza rizik poskytování služeb](#)
- [Prohlášení člena Výboru pro certifikaci](#)