



## *Sertifitseerimise protsess*

*Move Forward with Confidence*



**BUREAU  
VERITAS**



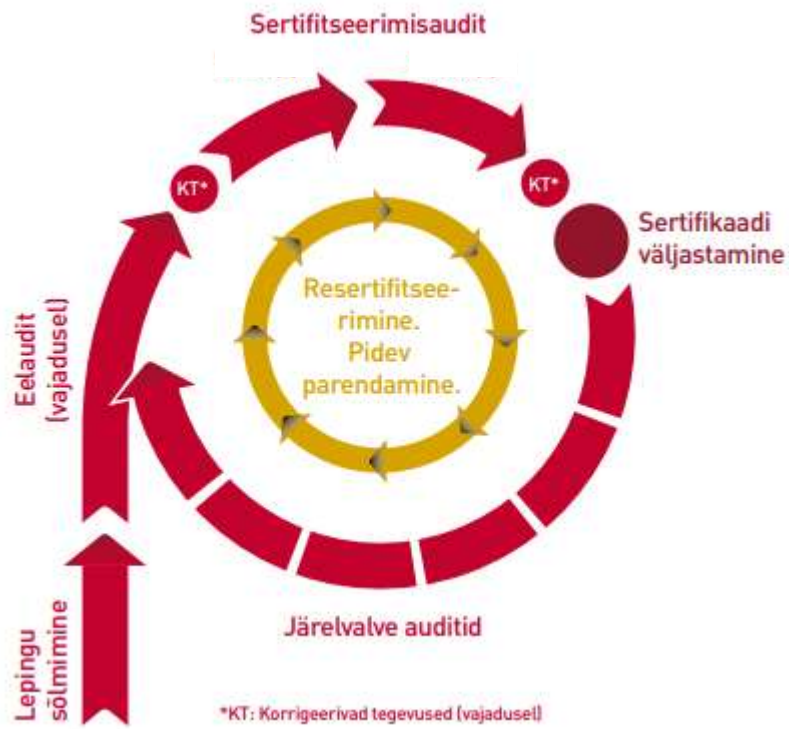
## SISSEJUHATUS

Käesolev brošüür annab ülevaate sertifitseerimise protsessi olemusest. Oleme püüdnud loogilises järjekorras kirjeldada kõiki protsessi etappe, alates lepingu sõlmimisest kuni sertifikaadi väljastamiseni. Lühidalt tuleb juttu järgmistest sertifitseerimise aspektidest:

- Lepingu sõlmimine
- Vajadusel eelaudit
- Sertifitseerimisauditi
- Järelevalveaudit või resertifitseerimine
- Mittevastavused ja nende sulgemine
- Sertifikaadi kehtivuse peatamine või tühistamine
- Kaebuste lahendamine
- Vahepealsed muudatused



Loodame, et antud juhend on teile abiks sertifitseerimise teel. Kui Teil tekib lisaküsimusi sertifitseerimise protsessi kohta, võtke lahkesti ühendust meie kontoriga.



Sertifitseerimisauditite mahu kindlaksmääramiseks peame sertifitseeritavast organisatsioonist võimalikult palju teada saama. Oleme koostanud avalduse vormi. Avaldusel tuleb märkida kindlasti kõik sertifitseeritavad tegevuskohad, ning anda võimalikult palju informatsiooni organisatsiooni tegevuste ja töötajate arvu kohta. Sertifitseerimisega seotud auditipäevade arv sõltub nii tegevuste keerukusest, kui ka töötajate arvust ja juhtimisstruktuurist (võimalusel lisage avaldusele struktuurskeem).



## LEPINGU SÕLMIMINE

Peale avalduse meieni jõudmist hindame sellel oleva info alusel auditite mahtu, käsitusala arvestades määrame kindlaks auditi meeskonna ja selle info baasil saadame teile lepingu sertifitseerimise läbiviimiseks. Tavaliselt jõuab leping teieni mõne tööpäeva jooksul arvestades avalduse laekumisest. Juhul, kui teil tekib lepingu osas küsimusi, võtke palun ühendust selle saatjaga. Meie tööstuskontrolli osakonna juht jälgib ka ise saadetud lepinguid ja kontakteerub teiega esimesel võimalusel. Vajadusel saame lepingut läbirääkimiste käigus muuta – seda näiteks siis, kui selgub lisainfot, mis auditite mahtu võiksid muuta. Kui oleme jõudnud mõlemat osapoolt rahuldava lepinguni, tuleb kokku leppida sertifitseerimisauditite ajad.

Saame sertifitseerimisauditi tavaliselt läbi viia paari nädala jooksul alates lepingu sõlmimisest, kuid soovitav on selleks suurem ajavaru jätta. Sertifitseerimisleping on tähtjatu, kuid iga sertifitseerimisperiood kestab 3 kuni 5 aastat ning koosneb sertifitseerimisauditi(te)st ja järelvalveaudititest. Peale esmast sertifitseerimisperioodi on resertifitseerimisaudit üheetapiline. Eelaudit ei ole kohustuslik sertifitseerimisprotsessi osa. Eelauditit kasutavad organisatsioonid vahel ka oma sertifitseerimisvalmiduse hindamiseks. Eelauditi tulemusena saab organisatsioon kirjaliku aruande, milles on esitatud need vajakajäämised ja kitsaskohad, mis sertifitseerimisauditi käigus võivad kujuneda mittevastavusteks.

Sertifitseerimisauditi viiakse läbi ettevõttes kohapeal. Auditi maht sõltub organisatsiooni suurusest ja tegevuste keerukusest. Enamikel juhtudel on auditi maht kindlaks määratud organisatsiooni poolt saadetud sertifitseerimisavaldusele ja lepingueelsetele läbirääkimistele tuginedes. Sertifitseerimisauditi eesmärgiks on hinnata, kas organisatsioon täidab enda poolt kavandatud juhtimissüsteemi nõudeid nii, et oleksid täidetud ka sertifitseerimise aluseks olevate standardite nõuded.





Organisatsiooni kõikide üksuste töös hinnatakse:

- töötajate teadlikkust juhtimissüsteemi nõuetest ning tõendite olemasolu nende nõuete täitmise kohta;
- juhtimissüsteemi tulemuslikkust - lähtutakse juhtimispoliitikast, täidetakse eesmärgid, seadusjärgseid ja muid tunnustatud nõudeid ;
- põhi- ja tugiprotsesside haldamist nii, et protsesside eesmärgid saavad täidetud.
- kas juhtimissüsteem on täielik ja katab kõiki sertifitseerimise aluseks olevate standardite nõudeid määratud käsitusala piires?
- Kas juhtimissüsteem töötab – kas on olemas tõendid, mis näitavad igapäevast toimimist vastavalt juhtimissüsteemi reeglitele?

Kui sertifitseerimisauditi käigus leitakse kõrvalekaldeid, kas standardite nõuete või juhtimissüsteemi reeglite täitmisest, siis on organisatsioonil selliste mittevastavuste kõrvaldamiseks aega kuni 90 päeva. Auditi kohta esitab auditi meeskond kirjaliku aruande koos mittevastavuste kirjeldusega. Peale sertifitseerimisauditi läbiviimist ja organisatsiooni poolt võimalike mittevastavuste kõrvaldamist ning selle kohta tõendite esitamist sulgeb auditi meeskonna juht auditi aruande ja annab omapoolse soovitusorganisatsioonile sertifikaadi väljastamiseks. Selle otsuse kinnitab Bureau Veritase sõltumatu ülevaataja ning ülevaatuse positiivse tulemuse korral teeb sertifitseerimise otsuse. Ülevaatus võtab aega kuni nädal ja peale sertifitseerimisotsust väljastame organisatsioonile sertifikaadi(d). Sertifikaadile märgitakse sertifitseerimistükli alguse kuupäev ja sertifikaadi kehtivuse kuupäev, resertifitseerimise puhul ka esmase sertifitseerimise kuupäev. Sertifikaadi järjepidevuse säilimiseks peab olema resertifitseerimisaudit toimunud ning võimalikud mittevastavused suletud enne sertifikaadi kehtivusaaja lõppemist. Juhul, kui audit toimub hiljem või auditi käigus leitakse mittevastavusi ning nende sulgemisaeg on hilisem, kui sertifikaadi kehtivusaeg, tuleb sellist auditit käsitleda kui esmast sertifitseerimist. Taolisel juhul sertifitseerimise järjepidevus katkeb ning sertifikaadile märgitakse uus sertifitseerimistükli alguse kuupäev. Mitme asukohaga organisatsioonide sertifikaadile märgitakse peakontori aadress ning kõikide tegevuskohtade aadressid.



## SERTIFIKAADI VÄLJASTAMINE

Sertifikaatide kehtivuse eelduseks on organisatsioonis järelevalveauditite läbiviimine. Järelevalveauditid toimuvad vähemalt üks kord aastas. Ühe järelevalveauditi maht on üldjuhul väiksem sertifitseerimisauditi mahust. Iga auditi käigus hinnatakse valikuliselt organisatsiooni. Kui järelevalveauditi käigus avastatakse kõrvalekaldeid, kas standardite nõuete või juhtimissüsteemi reeglite täitmisest, on organisatsioonil selliste mittevastavuste kõrvaldamiseks aega kuni 90 päeva. Mittevastavused ei mõjuta sertifikaadi kehtivust, ka mittevastavuste kõrvaldamise ajal on organisatsioonil õigus CE märke ja toimivusdeklaratsioone väljastada, kui mittevastavused kõrvaldatakse 90 päeva jooksul.

## JÄRELEVALVEAUDIT, RESERTIFITSEERIMINE

Kui sertifitseerimistsükli jooksul ei ole organisatsiooni juhtimissüsteemis, tegevuskohtade- ja töötajate arvus suuri muutusi esinenud, siis avaldust uuesti täitma ei pea ning andmed kinnitatakse poolte vahel telefoni/e-maili teel. Saadud info põhjal valmistatakse ette järgmise perioodi hinnakokkuleppe, mis saadetakse organisatsioonile tutvumiseks ja allkirjastamiseks. Peale hinnakokkuleppe allkirjastamist lepatakse kokku resertifitseerimise auditi aeg. Resertifitseerimisaudit on üheosaline ning sarnaneb eelpool kirjeldatud sertifitseerimisauditile. Peale resertifitseerimisauditi läbiviimist ja organisatsiooni poolt võimalike mittevastavuste kõrvaldamist ning selle kohta tõendite esitamist sulgeb auditi meeskonna juht auditi aruande ja annab omapoolse soovitusel organisatsioonile uue sertifikaadi väljastamiseks. Sertifikaadi järjepidevuse säilitamiseks peab resertifitseerimise audit olema läbi viidud ja uus sertifikaat väljastatud (st võimalikud mittevastavused suletud) enne olemasoleva sertifikaadi kehtivuse lõppu. Vaid sellisel juhul on lubatud uuele sertifikaadile märkida ka esmane sertifitseerimise aeg. Seetõttu on oluline planeerida resertifitseerimise audit varuga enne olemasoleva sertifikaadi kehtivuse lõppu.



## MITTEVASTAVUSED JA NENDE SULGEMINE

Kui auditi käigus selgub, et mõni standardi nõue on osaliselt või täielikult juhtimissüsteemis kajastamata või organisatsioon ei järgi oma juhtimissüsteemis kehtestatud reegleid, vormistab audiitor mittevastavuse. Mittevastavustest antakse teada kindlasti auditi jooksul ja auditi lõpukoosolekul.

Sertifitseerimisotsuse saab teha alles peale mittevastavuste sulgemist. Mittevastavuste sulgemiseks peab organisatsioon tegema kolm sammu:

- kõrvaldama otsese vea;
- uurima mittevastavuse tekkimise põhjust;
- otsustama, milliseid tegevusi on vaja mittevastavuse põhjuse kõrvaldamiseks (korrigeeriv tegevus), need tegevused planeerima, ellu viima ning hindama, kas tegevused olid tulemuslikud.

Kõigist kolmes sammust tuleb auditit läbi viinud audiitorile teada anda ning esitada tõendid, mis näitavad nende sammude elluviimist. Teatud juhtudel on korrigeeriva tegevuse elluviimine ja tulemuslikkuse hindamine pikemat aega nõudev protsess ning sellisel juhul saab kokkuleppel audiitoriga mittevastavuse sulgeda ka korrigeeriva tegevuse plaani alusel. Korrigeeriva tegevuse tulemuslikkust hinnatakse sellisel juhul järgmise korralise auditi käigus. Mittevastavuste sulgemiseks on aega kuni 90 päeva, kuid resertifitseerimisauditi puhul tuleb arvestada ka sellega, et uus sertifitseerimisotsus tuleb teha enne sertifikaadi kehtivuse lõppemist ning seetõttu võib mittevastavuste sulgemiseks olla vähem aega.





## SERTIFIKAADI KEHTIVUSE PEATAMINE VÕI TÜHISTAMINE

Sertifikaadi kehtivus võib peatuda:

- kui Bureau Veritas Certification poolt dokumenteeritud mittevastavused ei ole õigeaegselt korrigeeritud (maksimaalselt 90 päeva jooksul);
- kui järelvalveauditit pole võimalik ettenähtud perioodil läbi viia ja juhtimissüsteemi jätkuvat toimivust seega hinnata;
- kui sertifitseeritud organisatsioon ei ole tasunud õigeaegselt Bureau Veritas poolt esitatud arveid;
- kui sertifitseeritud organisatsioon on ise peatamist taotlenud.

Sertifitseeringu peatamise korral tuleb kõik viited sertifikaadile, näiteks logod reklaammaterjalidel, otsekohe peatada. Sertifikaadi kehtivuse jätkamiseks võib sertifitseerija läbi viia erakorralise auditi. Sertifitseerimisasutus peab sertifitseeringu peatamise avalikustama.

### **Sertifikaadi tühistamine:**

Sertifitseeringu peatamiseni viinud asjaolude lahendamata jätmine toob kaasa sertifitseeringu tühistamise. Sertifitseeringu tühistamise korral peab organisatsioon lõpetama mis tahes reklaammaterjali kasutamise, mis sisaldab viiteid tema sertifitseerituse staatusele.



## KAEBUSTE LAHENDAMINE

Organisatsioonil on õigus sertifikaadi väljastamata jätmise, peatamise, tühistamise või muu auditiga seotud otsuse peale esitada kaebus või apellatsioon. Kaebuste ja apellatsioonide esitamise kord on kirjeldatud meie koduleheküljel: [https://www.bureauveritas.ee/3d105c30-4e0e-48a9-a0c4-cc6114ab15f7/Protsessid+teaben%C3%B5uete%2C+kaebuste+ja+vaiete+k%C3%A4sitlemise+kohta\\_IND.pdf?MOD=AJPERES](https://www.bureauveritas.ee/3d105c30-4e0e-48a9-a0c4-cc6114ab15f7/Protsessid+teaben%C3%B5uete%2C+kaebuste+ja+vaiete+k%C3%A4sitlemise+kohta_IND.pdf?MOD=AJPERES)

## VAHEPEALSED MUUDATUSED

Organisatsioon peab viivitamatult teavitama sertifitseerimisasutust asjaoludest, mis võivad mõjutada juhtimissüsteemi võimet täita sertifitseerimiseks kasutatud standardi nõudeid. Muudatused võivad puudutada organisatsiooni õiguslikku staatust, töötajate arvu ja/või struktuuri, kontaktandmeid ja asukohti, sertifitseeritud juhtimissüsteemiga hõlmatud tegevuste ulatust jne. Teavitamiseks võtke ühendust meiega või saatke e-mail: [tallinn@bureauveritas.com](mailto:tallinn@bureauveritas.com).

Viivitamatu muudatustest teavitamine on organisatsiooni kohustus ja seda ei tohi lükata edasi järgmise auditini. Olenevalt muudatuste iseloomust hindame, kas planeeritud auditipäevade arv on asjakohane ja piisav ning vajadusel viime sisse muudatused, mille kohta sõlmitakse lepingu lisa.

Muudatustest õigeaegselt teavitamata jätmise võib mõjutada järgmist korralist auditit ning võib tekkida vajadus erakorralise auditi läbiviimiseks ning olemasoleva sertifikaadi kehtivus võidakse protsessi käigus ajutiselt peatada. Seega on organisatsiooni huvides sertifitseerimisasutust õigeaegselt muudatustest teavitada.

Täiendava informatsiooni saamiseks võtke palun ühendust Bureau Veritasega

Telefonil: +372 667 6610

E-posti teel: [tallinn@bureauveritas.com](mailto:tallinn@bureauveritas.com)



Move Forward with Confidence