

# Informacja dla Klienta – Zawieszenie lub wycofanie Certyfikatu Zatwierdzenia

## Wstęp

Niniejsza Informacja dla Klienta przedstawia w skrócie, co wydarza się w przypadku, gdy nie uda się Państwu utrzymać Waszego systemu zarządzania lub, gdy zatwierdzenie zostanie zawieszono lub wycofane na Państwa prośbę. Warunki dotyczące utrzymania zatwierdzenia Waszego systemu zarządzania są określone przez Umowę LRQA oraz związane z nią załączniki. Niedotrzymanie tych warunków może spowodować zawieszenie lub wycofanie certyfikatu zatwierdzenia oraz wypowiedzenie Umowy LRQA.

## Zawieszenie Zatwierdzenia

Zawieszenie certyfikatu zatwierdzenia może nastąpić na państwa prośbę, z powodu nie utrzymania systemu zarządzania, lub na wniosek LRQA z powodu braku możliwości weryfikacji certyfikowanego systemu oraz jego niezgodności z wymaganiami normy.

## Konsekwencja zawieszenia

Kiedy certyfikat zatwierdzenia zostanie zawieszony, Państwa firma:

- nie może utrzymywać, że otrzymała certyfikat zatwierdzenia od LRQA
- nie może przyjmować zamówień, w których taki certyfikat stanowi warunek kontraktu
- nie może promować swojego certyfikatu zatwierdzenia LRQA
- musi powiadomić o zawieszeniu certyfikatu zatwierdzenia wszystkich swoich klientów, z którymi wiąże ją kontrakt, którego wymogiem jest posiadanie takiego certyfikatu

## Nieotrzymanie zatwierdzonego systemu zarządzania

Zawsze, kiedy w trakcie wizyty kontrolnej lub wizyty odnawiającej certyfikat zostanie wystawiona niezgodność, aby zachować nasz certyfikat zatwierdzenia, firma Państwa będzie zobowiązana do przedstawienia działań korygujących, które zamierzają Państwo podjąć, aby przywrócić system do poziomu spełniającego wymagania normy.

Przedstawicie LRQA przeprowadzający ocenę przedyskutuje i uzgodni z Państwem plan oraz ramy czasowe dotyczące weryfikacji przez LRQA Państwa działań korygujących. Metoda kontroli oraz ramy czasowe będą zależeć od natury i stopnia niezgodności. W większości przypadków działania korygujące będą weryfikowane poprzez przeprowadzenie specjalnej wizyty kontrolnej w przeciągu trzech miesięcy od

stwierdzenie niezgodności. W niektórych okolicznościach wystarczające może być zrewidowanie podjętych przez Państwa działań korygujących na odległość, bez konieczności wizyty na terenie firmy. W przypadkach skrajnych, takich jak mało prawdopodobna ewentualność załamania się całego systemu zarządzania (czego dowodzić będą liczne niezgodności), LRQA może podjąć decyzję o zawieszeniu certyfikatu zatwierdzenia z efektem natychmiastowym.

Jeśli specjalna wizyta kontrolna (lub inna weryfikacja) potwierdzi, że zostały podjęte efektywne działania korygujące, tak aby status niezgodności mógł zostać obniżony lub zamknięty, fakt ten zostanie potwierdzony przez LRQA na piśmie a Państwa certyfikat zatwierdzenia zostanie wznowiony zgodnie z obowiązującym programem przewidzianych wizyt kontrolnych. W przypadku potwierdzenia, że nie podjęliście Państwo wymaganych działań korygujących, zasugerujemy Państwu zawieszenie certyfikatu zatwierdzenia.

### **Prośba o zawieszenie certyfikatu zatwierdzenia**

Jeśli kiedykolwiek będziecie życzli sobie Państwo, aby Wasz certyfikat został zawieszony, musicie przedłożyć Waszą prośbę na piśmie do LRQA, podając jej uzasadnienie. Jeśli po analizie i autoryzacji przez LRQA, takie zawieszenie zostanie przyznane, pozostanie ono w mocy do momentu przedłożenia przez Państwa prośby o przywrócenie certyfikatu i odbyciu przez LRQA specjalnej wizyty monitorującej o satysfakcjonujących wynikach lub do momentu wygaśnięcia ważności Państwa certyfikatu, kiedy zatwierdzenie automatycznie ustaje.

### **Nie udzielenie zgody na zaplanowaną wizytę**

Jeśli nie zgodzicie się Państwo na zaplanowaną wizytę w rozsądnych ramach czasowych, w wyniku czego, LRQA zostanie pozbawiona możliwości weryfikacji ciągłego utrzymywania systemu zarządzania zgodnie z wymaganiami normy, Państwa zatwierdzenie zostanie zawieszona.

### **Szczególne okoliczności**

Jeśli nie jesteście Państwo w stanie udokumentować ciągłego utrzymywania systemu zarządzania zgodnie z wymaganiami normy, z powodu niezwykłych okoliczności (np. tymczasowy zastój w biznesie), możemy podjąć decyzję o tymczasowym zawieszeniu certyfikatu zatwierdzenia.

### **Zawiadomienie o zawieszeniu**

We wszystkich przypadkach zostaniecie Państwo zawiadomieni przez LRQA na piśmie, że Państwa certyfikat został zawieszony. Zawiadomienie to będzie zawierać:

- Okres czasu, w jakim musicie Państwo odpowiedzieć (Uwaga: przypadku nie utrzymania zatwierzonego systemu zarządzania wymagane jest udzielenie odpowiedzi w ciągu 14 dni od daty zawiadomienia.)
- Gdzie ma to zastosowanie, okres okresu zawieszenia (Uwaga: normalnie zawieszenie pozostanie w mocy do czasu pomyślnego zakończenia specjalnej wizyty kontrolnej lub daty utraty ważności certyfikatu)
- Konsekwencje zawieszenia

## Odpowiedź na zawieszenie

Jeśli Państwa certyfikat został zawieszony w rezultacie nie utrzymania zatwierzonego systemu zarządzania, są trzy rodzaje odpowiedzi, których możecie Państwo udzielić:

- Możecie Państwo zgłosić podjęcie odpowiednich działań korygujących i poprosić LRQA o weryfikację ich efektywności w celu przywrócenia certyfikatu (np. druga specjalna wizyta kontrolna)
- Jeśli nie zgadzacie się Państwo z powodami, dla których LRQA zawiesił zatwierdzenie, możecie Państwo przystąpić do procedury apelacyjnej
- Możecie Państwo podjąć decyzję o nieudzielaniu odpowiedzi nie podejmowaniu dalszych działań, w którym to przypadku LRQA rozpocznie procedury wycofujące certyfikat.

W przypadku prośby o drugą specjalną wizytę kontrolną, odbędzie się ona tylko w przypadku, gdy ramy czasowe wizyty będą do przyjęcia dla LRQA (tzn. Zwykle w ciągu miesiąca od pierwszej specjalnej wizyty kontrolnej).

## Wycofanie Zatwierdzenia

### Prośba o wycofanie certyfikatu

Możecie Państwo wystąpić o wypowiedzenie umowy dotyczącej certyfikatu zatwierdzającego lub wycofanie certyfikatu w dowolnym czasie zgodnie z warunkami „Wypowiedzenia” określonymi w Umowie LRQA.

### Wypowiedzenie przez LRQA

LRQA wypowie mowę i wycofa Państwa certyfikat zatwierdzenia, jeśli nastąpi którakolwiek z okoliczności wymienionych poniżej:

- Jeśli Państwa firma nie udzieli odpowiedzi na list zawiadamiający o zawieszeniu wynikającym z braku utrzymania systemu zgodnie z wymaganiami normy lub jeśli zdecydujecie się Państwo na wycofanie zatwierdzenia zamiast na wprowadzenie działań korygujących

- Jeśli działania korygujące okażą się nie do zaakceptowania w trakcie drugiej specjalnej wizyty kontrolnej
- Inne (np. względy finansowe)

## Zawiadomienie o wycofaniu

We wszystkich przypadkach zostaniecie Państwo powiadomieni przez LRQA na piśmie, że certyfikat zatwierdzenia został (lub zostanie) wycofany, z podaniem dnia, od którego wycofanie weszło lub wejdzie w życie. Będziecie musieli Państwo:

- Zniszczyć wszystkie kopie odnośnych certyfikatów zatwierdzenia LRQA
- Nie twierdzić, że posiadanie certyfikat wystawiony przez LRQA
- Wycofać z obiegu wszystkie dokumenty z logo LRQA
- Zbadać aktualne przetargi i kontrakty, aby upewnić się, że posiadanie certyfikaty zatwierdzenia nie jest warunkiem kontraktu i powiadomić wszystkich klientów stawiających taki warunek o wycofaniu certyfikatu

LRQA powiadomi wszystkie zainteresowane strony o wycofaniu certyfikatu zatwierdzenia w taki sposób, jaki uzna za najbardziej efektywny.

*Dotożono wszelkich starań, aby na dzień ich publikacji, informacje zawarte w tej Informacji dla Klienta były dokładne Jednakże, wymagania na podstawie których wydano niniejszy dokument podlegają zmianom; w razie wątpliwości prosimy skontaktować się z lokalnym biurem LRQA w celu upewnienia się, czy posiadacie Państwo najnowszą aktualną wersję.*

LRQA Polska  
Ul. Grunwaldzka 12-16, lokal 1  
81-759 Sopot  
Tel.: 058 555 75 00, Fax 058 555 75 01  
email: [lrqa@lrqa.pl](mailto:lrqa@lrqa.pl)  
[www.lrqa.pl](http://www.lrqa.pl)

