

KODEKS PCC Sp. z o.o.

Polskie Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. zostało powołane w listopadzie 2006 roku. Zgodnie ze swoją misją, PCC Sp. z o.o. zdecydowało się realizować działalność jaką jest certyfikacja systemów zarządzania. W tym celu utworzona została osoba prawna o nazwie:

Polskie Centrum Certyfikacji Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku

1. STATUTOWE ZADANIA PCC SP. Z O.O.

- 1.1. Statutowe działania PCC ukierunkowane są przede wszystkim na certyfikację systemów zarządzania na zgodność z normami PN-EN ISO 9001:2009, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004. Zgodnie z wymogami międzynarodowymi, PCC Sp. z o.o. jest organizacją niezależną, nie podatną na żadne naciski, które mogłyby wpływać na obiektywizm jej ocen i decyzji.
- 1.2. Organizacja kierowana jest przez Prezesa Zarządu i nadzorowana przez Wspólników. Organem opiniotwórczym jest Rada Ekspertów oraz Komitet Chroniący Bezstronność powołane przez PCC. Rada Ekspertów składa się z Przewodniczącego Rady Ekspertów, Vice Przewodniczącego, Sekretarza oraz członków Rady.
- 1.3. Audyty przeprowadzają auditorzy wiodący systemów zarządzania. Lista auditorów wiodących budowana jest w oparciu o auditorów posiadających referencje Rady Ekspertów, składającej się z uznanych naukowców z wielu dziedzin świata nauki i przemysłu.

2. OGÓLNE WYMAGANIA CERTYFIKACYJNE

- 2.1. System certyfikacji PCC Sp. z o.o. zbudowany jest w oparciu o wymagania krajowe i międzynarodowe. System, jak również organizacja naszej Spółki, spełniają wszelkie wymagania międzynarodowe dla uznanych organizacji certyfikujących systemy jakości, określone normą PN-EN ISO/IEC 17021:2007.
- 2.2. Wymagania tej normy stanowią, że uznane organizacje certyfikujące zobowiązane są do sprecyzowania pewnych wymagań w stosunku do Klientów ubiegających się o certyfikację swoich systemów zarządzania.
- 2.3. PCC Sp. z o.o. sprecyzowała zakres tych wymagań w dokumencie PCC-01-F05, który jest załączony do niniejszego Kodeksu. Wymagania te nie przekraczają minimalnego zakresu, określonego normą PN-EN ISO/IEC 17021:2007, aby nie powodować nadmiernej uciążliwości dla naszych Klientów.

3. WARUNKI WSPÓŁPRACY KLIENTA I PCC SP. Z O.O. W PROCESIE CERTYFIKACJI

- 3.1. Klient powinien opracować w formie pisemnej dokumentację systemu zarządzania (księgę i procedury), która jednoznacznie przedstawi sposób, w jaki spełniane będą wszystkie wymagania wybranej normy.
- 3.2. Klient wdroży system zarządzania i przed przystąpieniem do auditu certyfikacyjnego zgromadzi wystarczającą ilość zapisów, potwierdzających skuteczność wdrożenia systemu. Czas pomiędzy wprowadzeniem w życie pierwszej wersji dokumentacji systemu a auditem certyfikacyjnym zależy od specyfiki organizacji i rodzaju działalności Klienta, jednak nie powinien być krótszy niż 3 miesiące.
- 3.3. Przed auditem certyfikacyjnym Klient przeprowadzi przynajmniej jedną serię auditów wewnętrznych, która obejmie wszystkie wymagania normy odniesienia mające zastosowanie

w jego działalności. Dla ujawnionych w czasie auditu niezgodności Klient powinien wdrożyć działania korygujące i ocenić gotowość systemu na przeglądzie wykonywanym przez Kierownictwo, przeprowadzonym zgodnie z wymaganiami normy.

- 3.4. Klient podpisze ofertę i dostarczy do PCC na przeprowadzenie procedury certyfikacyjnej i nadanie Certyfikatu zgodności systemu zarządzania z wymaganiami wybranej normy na formularzu dostarczonym przez PCC.
- 3.5. Nie później niż z chwilą podpisania oferty na przeprowadzenie procedury certyfikacyjnej, Klient ustanowi Przedstawiciela Kierownictwa (Pełnomocnika), zgodnie z wymaganiami normy i powiadomi o tym PCC, dla zapewnienia bieżących i bezpośrednich kontaktów.
- 3.6. Klient dostarczy swoją Księgę Jakości i dokumentację systemu, w zakresie wskazanym przez Auditora wiodącego, celem zaplanowania auditu.
- 3.7. PCC przedłoży Klientowi Plan auditu. Plan podlega uzgodnieniu z Klientem. Klient zapewni warunki do efektywnego przeprowadzenia auditu, tj. przynajmniej:
 - zorganizowanie spotkania otwierającego, które prowadzić będzie Auditor wiodący
 - zapewnienie minimalnych warunków do pracy zespołu auditorów, wg wskazówek Auditora wiodącego
 - gotowość osób wyznaczonych do współpracy i kontaktu z auditorami w czasie i miejscu ustalonym w Planie auditu
 - swobodny dostęp auditorów do obiektów i dokumentów, dotyczących systemu zarządzania, oraz zapewnienie rozmów z wybranymi przez auditora osobami. (Wyjątek stanowią tylko wcześniej uzgodnione technologie, wyroby czy obiekty, objęte szczególną tajemnicą Klienta).
- 3.8. Auditor wiodący wraz z zespołem auditorów przeprowadza audit systemu zarządzania Klienta, w trybie określonym pisemną procedurą PCC. Procedura ta oparta jest na wytycznych zawartych w normie PN-EN ISO 19011:2004. W audicie systemu zarządzania oprócz Auditora wiodącego i auditorów może wziąć udział ekspert techniczny, jeżeli żaden z członków zespołu auditorów nie posiada udokumentowanych kompetencji w danej branży.
- 3.9. Bezpośrednio po zakończeniu auditu, na spotkaniu zamykającym, Auditor wiodący przedstawia Kierownictwu Klienta wyniki auditu, informując o wnioskach, jakie złoży Zarządowi PCC w sprawie nadania certyfikatu. Wnioski te mogą być następujące:
 - nadanie certyfikatu bez warunków (w przypadku gdy w toku auditu nie stwierdzono niezgodności lub gdy w czasie trwania auditu Klient wykonał uzgodnione z Auditorem działania korygujące dla stwierdzonych niezgodności);
 - nadanie certyfikatu po wykonaniu przez Klienta uzgodnionych działań korygujących i zaakceptowaniu ich przez Auditora;
 - nadanie certyfikatu po wykonaniu przez Klienta uzgodnionych działań korygujących i wizycie kontrolnej;
 - ponowne przeprowadzenie auditu przed nadaniem certyfikatu, w przypadku stwierdzenia nie wdrożenia systemu.

4. WYSTAWIENIE CERTYFIKATU

- 4.1. Po zakończeniu auditu certyfikującego auditor wiodący przesyła raport z załącznikami do biura PCC Sp. z o.o. Po otrzymaniu raportu stwierdzającego, że system wdrożony u Klienta spełnia wymagania odpowiednich norm, Prezes Zarządu PCC Sp. z o.o. wydaje rekomendację na wystawienie certyfikatu. Okresowo decyzje Prezesa Zarządu są weryfikowane przez Radę Ekspertów, która opiniuje ich zasadność na cyklicznych zebraniach.
- 4.2. Certyfikat ten pozostaje własnością PCC Sp. z o.o. Jeśli firma utrzymuje system na poziomie wymaganym przez odpowiednie normy, certyfikat zachowuje ważność przez okres trzech lat. Audit dla ponownej certyfikacji odbywa się przed terminem wygaśnięcia certyfikatu i związany jest z zawarciem nowej umowy na certyfikację. Okres ważności certyfikatu jest określany szczegółowo na certyfikacie.
- 4.3. PCC wystawia fakturę za przeprowadzenie auditu certyfikacyjnego, którą Klient powinien zrealizować w ciągu czternastu dni, ale nie później niż przed nadaniem mu certyfikatu, jeżeli jego życzeniem jest wcześniejsze uzyskanie certyfikatu.
- 4.4. Wręczenie certyfikatu odbywa się w sposób i w formie, którą Klient uzna za najbardziej korzystną dla jego celów rynkowych i prestiżowych.

5. BEZSTRONNOŚĆ FIRMY PCC SP. Z O.O.

- 5.1. Jednym z najważniejszych zadań statutowych firmy PCC jest prowadzenie działalności opartej na bezstronności i obiektywizmie.
- 5.2. W celu zapewnienia bezstronności i obiektywności procesów auditu i certyfikacji Prezes Zarządu powołał Komitet Chroniący Bezstronność, który jest zobowiązany do reagowania na jakiegokolwiek zagrożenia bezstronności organizacji. Skład osobowy Komitetu oraz zadania są opublikowane na stronie internetowej PCC Sp. z o.o.: www.centrumcertyfikacji.pl.
- 5.3. W celu osiągnięcia wyznaczonego celu firma PCC dokonała analizy potencjalnych zagrożeń dla bezstronności oraz prowadzi każdorazowo analizę ryzyka związanego z certyfikacją.
- 5.4. Firma PCC Sp. z o.o. zobowiązuje się do nie oferowania certyfikacji w przypadku występowania powiązań stanowiących niedopuszczalne zagrożenie dla bezstronności.
- 5.5. Firma PCC Sp. z o.o. nie certyfikuje innych jednostek certyfikujących systemy.
- 5.6. Firma PCC Sp. z o.o. nie prowadzi usług konsultacyjnych w zakresie systemów zarządzania.
- 5.7. Firma PCC Sp. z o.o. nie prowadzi auditów wewnętrznych dla swoich certyfikowanych klientów.
- 5.8. Firma PCC Sp. z o.o. nie certyfikuje systemów zarządzania w przypadku, gdy powiązania, między jednostką a organizacją konsultującą stanowią niedopuszczalne zagrożenie dla bezstronności.
- 5.9. Firma PCC Sp. z o.o. nie podzleca auditów jednostkom konsultingowym.
- 5.10. Firma PCC Sp. z o.o. nie oferuje certyfikacji w powiązaniu z konsultingiem.
- 5.11. Firma PCC Sp. z o.o. nie wykorzystuje do działalności związanych z auditami i procesem certyfikacji personelu związanego z konsultacją systemów.

6. PRAWA KLIENTA

Naszą przewodnią zasadą jest stworzenie partnerskich warunków współpracy z Klientami i dlatego w sposób pełny i jasny informujemy naszych Klientów o ich prawach w toku realizacji tej współpracy. Są one następujące:

- 6.1. Klient ma prawo do nieskrępowanego wyboru organizacji certyfikującej. Należy bowiem pamiętać, że certyfikacja systemów zarządzania na zgodność z wymaganiami norm ISO/PN i wymaganiami systemu HACCP przebiega w obszarze dobrowolnym. Niemniej spełnienie wymagań dotyczących stosowania zasad HACCP jest dla określonych prawem polskim podmiotów obligatoryjne. Kontrola w zakresie spełnienia tych wymagań należy do kompetencji służb sanitarnych i weterynaryjnych.
- 6.2. Klienci mogą w układzie dobrowolnym ubiegać się o certyfikat w dowolnej organizacji certyfikującej. Mamy nadzieję, że wybierając jako swoją organizację certyfikującą właśnie PCC, Klient brał pod uwagę:
 - kompetencje PCC, jako organizacji dysponującej wieloma zaprzysiężonymi ekspertami w całym Kraju, reprezentującymi zarówno środowiska przemysłowe, usługowe, jak i świat nauki,
 - uznanie PCC, co przekłada się na siłę i znaczenie naszego logo, które certyfikowany przez nas Klient będzie używał w swoich celach promocyjnych,
 - przejrzystość systemu certyfikacji oraz przestrzeganie przez PCC zasady bezstronności i poufności.
- 6.3. Klient ma prawo do akceptacji lub nie przyjęcia proponowanych mu przez nas auditorów i ekspertów. Nie musi podawać powodu odmowy akceptacji dla poszczególnych osób, ale gdyby się zdecydował na takie wyjaśnienie, to zapewne ułatwiły nam wdrożenie odpowiednich działań doskonalących.
- 6.4. Klient ma prawo do analizy i akceptacji niezgodności ujawnionych przez auditora wiodącego w czasie auditu.

7. OBOWIĄZKI I PRAWA PCC

- 7.1. PCC jest organizacją certyfikującą systemy zarządzania, działa wg najnowszych reguł międzynarodowych, które zawarte są w normie PN-EN ISO/IEC 17021:2007. PCC posiada udokumentowany system jakości w zakresie swojej działalności certyfikacyjnej, zawarty w Księdze Jakości i procedurach oraz postępuje w swojej praktyce zgodnie z postanowieniami tych dokumentów, przechowując odpowiednie zapisy. PCC jest zobowiązana do przeprowadzenia oceny dokumentacji systemu zarządzania Klienta i przeprowadzenia auditów w terminach uzgodnionych z Klientem.
- 7.2. Działania, których mowa powyżej PCC wykonuje po przez działających w jego imieniu kompetentnych auditorów, zobowiązanych do przestrzegania poufności informacji o Kliencie pozyskanych w procesie oceny i auditu.
- 7.3. PCC przechowuje dokumentację systemu zarządzania Klienta, dokumenty związane z procesem certyfikacji oraz zapisy określone w systemie certyfikacji, w sposób zapewniający ich poufność i niedostępność dla osób nieupoważnionych.
- 7.4. W rezultacie pomyślnego wyniku auditu certyfikacyjnego i po zakończeniu wdrażania działań korygujących, PCC nadaje Certyfikat systemu zarządzania Klienta (certyfikat na zgodność z wymaganiami PN-EN ISO 9001:2009, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004 lub/i wybranymi wymaganiami systemu HACCP) oraz utrzymuje jego ważność na warunkach

określonych w Umowie na nadzór nad systemem zarządzania Klienta. Zgodnie z tą umową, w trzyletnim okresie ważności certyfikatu PCC przeprowadzi dwa płatne audyty w nadzorze.

7.5. Po wydaniu przez PCC Sp. z o.o. certyfikatu zgodności z odpowiednimi normami, certyfikat może być zawieszony albo wycofany w następujących okolicznościach:

- (a) zawieszony na pewien okres czasu z powodu:
- kontynuowania nadużywania znaku certyfikacji, pomimo uprzedniego wezwania do zaprzestania takich praktyk;
 - niepodjęcia działań naprawczych zaleconych przez PCC Sp. z o.o. w celu usunięcia niezgodności;
 - stwierdzenia niemożności przeprowadzenia auditu w nadzorze z winy Klienta;
 - zgłoszenia przez Klienta czasowej rezygnacji z certyfikacji;
 - każdego innego naruszenia Zasad Certyfikacji.
- (b) wycofane z powodu:
- braku odpowiedniej reakcji Klienta na zalecenia PCC Sp. z o.o. po zawieszeniu certyfikatu;
 - stwierdzenia zaprzestania prowadzenia przez Klienta działalności objętej zakresem certyfikatu;
 - nie uregulowania przez Klienta płatności należnych PCC Sp. z o.o. W takim przypadku Klient nie będzie uprawniony do zwrotu jakichkolwiek wcześniejszych wpłat, dokonanych za audyty;
 - żądania wycofania skierowanego przez Klienta do PCC Sp. z o.o.

7.6. Firma PCC Sp. z o.o. nie podzleca decyzji w sprawie udzielenia, utrzymania, przedłużenia, rozszerzenia, ograniczenia, zawieszenia lub cofnięcia certyfikatu.

7.7. Firma PCC Sp. z o.o. ponosi pełną odpowiedzialność za wszystkie podzleczone działania podzleczone innej jednostce.

7.8. Firma PCC Sp. z o.o. oświadcza, iż nie korzysta z usług podwykonawców.

8. ROZSZERZENIE ZAKRESU CERTYFIKACJI

Rozszerzenie zakresu certyfikacji może przebiegać w identyczny sposób jak audit pierwotny, przy czym wskazuje się poszerzony zakres certyfikacji, który jest badany. Audit zostanie przeprowadzony w obszarach, które wcześniej nie były auditowane. Jeśli audit zakończy się oceną pozytywną, PCC sp. z o.o. wystawia nowy certyfikat, określający aktualny, pełny zakres. Za poszerzenie zakresu i ponowne wystawienie certyfikatu Klient w ramach auditu kontrolnego nie ponosi dodatkowej opłaty.

9. POWOŁYWANIE SIE NA CERTYFIKAT

Kiedy certyfikat zostanie wystawiony, Klient ma prawo wykorzystać ten certyfikat w celach marketingowych i podobnych oraz podać ten fakt do publicznej wiadomości. Odpowiednie znaki graficzne mogą być umieszczane na papierze firmowym oraz na materiałach promocyjnych dotyczących jedynie tej działalności, która jest objęta zakresem certyfikacji. Znaki graficzne powinny być stosowane bez jakichkolwiek zmian ich wyglądu.

10. NADUŻYWANIE CERTYFIKATU

PCC sp. z o.o. będzie kontrolować czy nie dochodzi do niewłaściwego wykorzystania certyfikatu w kampaniach reklamowych firmy Klienta i innych przypadkach. Klient zobowiązuje się do

stosowania znaków certyfikacji tylko w taki sposób, który odpowiada zakresowi certyfikacji, odpowiednim normom.

11. PROCEDURA ODWOŁAWCZA

Jeśli po audicie certyfikacyjnym, audicie w nadzorze albo dla ponownej certyfikacji Klient z jakiegokolwiek powodu nie zgadza się z decyzją audytora wiodącego (w tym również z decyzją odnośnie zawieszenia albo cofnięcia certyfikatu) ma on prawo wnieść odwołanie do Prezesa Zarządu PCC sp. z o.o. Warunkiem rozpatrzenia odwołania jest uregulowanie przez Klienta wszelkich płatności należnych PCC Sp. z o.o. Gdyby na tym etapie nie doszło do porozumienia pomiędzy Klientem i PCC sp. z o.o., odwołanie będzie rozpatrywane przez Radę Ekspertów PCC Sp. z o.o. Decyzja PCC sp. z o.o. jest ostateczna i wiążąca dla Klienta oraz PCC Sp. z o.o. Koszty związane z rozpatrzeniem odwołania (w wysokość i obowiązującej w PCC Sp. z o.o., w dniu rozpatrywania odwołania) zostaną pokryte w całości przez stronę przegrywającą.

12. SKARGI KLIENTA NA PERSONEL PCC SP. Z O.O.

Klient, który chciałby wnieść skargę na jakiegokolwiek pracownika bądź współpracownika PCC Sp. z o.o., wnosi ją na piśmie do Zarządu PCC Sp. z o.o. W terminie 14 dni Prezes Zarządu powiadamia Klienta o swojej decyzji i podjętych działaniach.

13. WARUNKI ZAPŁATY

- 13.1. PCC Sp. z o.o. przedstawia Klientowi ofertę cenowa ze szczegółowym określeniem kosztów auditu certyfikacyjnego oraz auditów w nadzorze. Po zaakceptowaniu takiej oferty, PCC sp. z o.o. ustala termin certyfikacji i przeprowadza audit. Po zakończeniu auditu oraz zamknięciu ewentualnych działań korygujących PCC Sp. z o.o. wystawia certyfikat i przekazuje go w uzgodniony sposób Klientowi.
- 13.2. Następnie wystawiana jest faktura VAT zgodnie z warunkami określonymi w podpisanej przez Klienta umowie. Klient jest również zobowiązany do poniesienia kosztów noclegu audytora.
- 13.3. Opłaty za audit certyfikacyjny, opłaty za audyty w nadzorze oraz dalsze wizyty wynikające z usuwania niezgodności należy wносить w terminach określonych na kolejnych fakturach zgodnie z podpisaną umową. W przypadku rezygnacji Klienta z utrzymywania certyfikatu albo wycofania certyfikatu w trakcie trzyletniego okresu jego obowiązywania, Klient zobowiązany jest do zapłacenia pełnej rocznej opłaty za rok obowiązywania certyfikatu, w którym składa rezygnację albo następuje wycofanie certyfikatu. Roczne opłaty pokrywają koszt rejestracji certyfikatu, jego użytkowanie przez dany okres i koszt auditów przeglądowych w standardowym wymiarze. Za wizyty dodatkowe, wynikające z istniejących planowych auditów Klient ponosi opłatę jak za audit w nadzorze. Klient który odwoła zaplanowany audit bez uzgodnienia tego faktu z PCC Sp. z o.o. w powołanym powyżej terminie, będzie zobowiązany do terminowej zapłaty należności za audit, tak jak by audit odbył się w pierwotnie zaplanowanym terminie.

14. ODSZKODOWANIE

Klient wypłaci PCC Sp. z o.o. odszkodowanie za wszelkie roszczenia albo straty poniesione przez PCC Sp. z o.o. w wyniku niewłaściwego wykorzystywania przez Klienta wszelkich zatwierdzeń (dopuszczeń) lub certyfikacji udzielonych klientowi przez PCC Sp. z o.o. zgodnie z niniejszymi „Kodeksem PCC sp. z o.o.”.

15. AUDITY Z UDZIAŁEM DODATKOWYCH AUDITORÓW JEDNOSTEK AKREDYTUJĄCYCH

Klient zobowiązuje się do tego, że na prośbę PCC Sp. z o.o. umożliwi auditorom jednostek akredytującej uczestnictwo w audicie PCC Sp. z o.o. w siedzibie Klienta. Klient zobowiązuje się również do umożliwienia uczestnictwa w audicie auditorów PCC Sp. z o.o. nadzorujących prace auditorów wiodących, jak również osób szkolonych na auditorów wiodących. Ewentualna odmowa dopuszczenia auditorów ww. do udziału w audicie wiąże się z możliwością wycofania certyfikatu klienta.

Białystok, dn. 4.02.2009 r.