



AKCIONARSKO DRUŠTVO ZA ISPITIVANJE KVALITETA  
"KVALITET" NIŠ

---

# PRAVILNIK ZA SERTIFIKACIJU SISTEMA MENADŽMENTA

---

Status: ODOBRENO

predsednik Odbora direktora

---

Vujadinka Branković, dipl. inž.

## I OSNOVNE ODREDBE

### Član 1.

Sertifikacija sistema menadžmenta (u daljem tekstu: sertifikacija SM), je postupak u kome se, izdavanjem sertifikata o usaglašenosti, potvrđuje da je sistem menadžmenta proizvođača/isporučioca, odnosno organizacije, usaglašen s odgovarajućim standardom.

"Kvalitet" a.d. vrši sertifikaciju SM u skladu sa zahtevima važećih izdanja standarda serije SRPS ISO/IEC 17021.

Sertifikacijom SM upravlja Odbor za ocenjivanje usaglašenosti (u daljem tekstu: OOU), a odluke realizuje Sektor za sertifikaciju.

Pravilnik za sertifikaciju sistema menadžmenta je interni akt "Kvalitet" a.d.

Pravilnik donosi Odbor direktora "Kvalitet" a.d. .

## II PRAVNI STATUS I FINANSIRANJE

### Član 2.

Akcionarsko društvo za ispitivanje kvaliteta "Kvalitet" a.d. sa potpunom odgovornošću registrovano je kod Agencije za privredne registre, sa sedištem u Nišu, Bulevar Cara Konstantina 82-86 i skraćenim nazivom "Kvalitet" a.d. sa P.O. Niš.

### Član 3.

"Kvalitet" a.d. je samostalna organizacija, ekonomska i poslovna celina, sa svojstvom pravnog lica i ovlašćenjima u pravnom prometu koje ima po Ustavu i zakonu. "Kvalitet" a.d. pokriva tekuće troškove poslovanja i sva neophodna ulaganja u tehnički i stručni razvoj obavljanjem svojih delatnosti.

"Kvalitet" a.d. se finansira naplatom svojih usluga po cenovniku. Cenovnik usluga donosi generalni direktor "Kvalitet" a.d. .

## III POLITIKA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

### Član 4.

"Kvalitet" a.d. pruža usluge sertifikacije sistema menadžmenta svim zainteresovanim strankama. Svi podnosioci zahteva za sertifikaciju, bez obzira na njihov geografski položaj, veličinu, promet, vrstu poslovanja i slično ravnopravni su u postupku sertifikacije.

Postupak sertifikacije organizovan je tako da učesnici u obavljanju svojih poslova ne mogu biti pod uticajem lica i organizacija čiji su interesi u neposrednoj vezi sa sertifikacijom.

Operativne aktivnosti sertifikacije izvode se u svemu prema dokumentovanim postupcima, na optimalan način (vreme trajanja, broj proveravača, cena i sl.).

Sve odluke se u "Kvalitetu" donose na osnovu objektivnih dokaza usaglašenosti ili neusaglašenosti sa referentnim standardima i na odluke ne utiču drugi interesi ili druge strane.

Sertifikacija SM sprovodi se po principu neutralnosti i nepristrasnosti, na način kojim se isključuje mogućnost konsultantskih i savetodavnih aktivnosti u postupku utvrđivanja usaglašenosti sa

zahtevima standarda. "Kvalitet" a.d. i niko od njegovih zaposlenih se ne bavi pružanjem usluga konsaltinga za implementaciju sistema menadžmenta.

U cilju ispunjenja zakonske odgovornosti koje mogu nastati od eventualne štete od pružanja usluga, uključujući i sertifikaciju sistema menadžmenta „Kvalitet” a.d. na početku svake godine potpisuje Polisu osiguranja od odgovornosti sa Osiguravajućim društvom.

Da bi se smanjio eventualni uticaj na neutralnost i nepristrasnost osoba uključenih u postupak sertifikacije sistema menadžmenta, jednom godišnje Odbor za ocenjivanje usaglašenosti i Komisija za obezbeđenje nepristrasnosti analiziraju izveštaj o poslovanju i daju predloge za poboljšanje finansijskih rezultata.

Navise rukovodstvo „Kvalitet”-a-a.d. je opredeljeno za nepristrasnost i svoju izjavu o značaju nepristrasnosti, upravljanju sukobima interesa i objektivnosti u obavljanju poslova sertifikacije sistema menadžmenta je postavilo na sajt firme [www.kvalitet.co.rs](http://www.kvalitet.co.rs).

Odbor za ocenu usaglašenosti OOU formira komisiju za obezbeđenje nepristrasnosti čiji su zadaci i ciljevi:

- da pomaže u kreiranju politike nepristrasnosti u sertifikacionim aktivnostima
- spreči tendencije komercijalnih uticaja na konzistentno i objektivno obavljanje poslova sertifikacije
- da daje savete vezano za poverenje u sertifikaciju, uključujući otvorenost i opažanje javnosti
- da jednom godišnje preispituje nepristrasnost provere, procesa sertifikacije kao i donošenje odluka sertifikacionog tela

Sastav komisije mora biti takav da su uravnoteženi interesi zainteresovanih strana. Komisija ima pristup svim informacijama koji se odnose na konflikt interesa uključujući i potencijalne izvore konflikta interesa koji su opaženi i koji mogu imati različito poreklo (od sertifikacionog tela, drugih lica, drugih tela za ocenu usaglašenosti ili organizacija).

Članovi komisije mogu biti

- klijenti kojima je “Kvalitet” a.d sertifikovao sistem menadžmenta
- korisnici klijenata “Kvalitet”-a a.d.
- predstavnici industrijski udruženja
- predstavnici državnih organa
- predstavnici nevladinih organizacija
- predstavnici organizacije potrošača

Sve informacije vezane za postupak provere i sertifikacije su javne. Takođe, informacije o statusu sertifikacije svih klijenata (o dodeljivanju, obnavljanju, suspendovanju, povlačenju, redukovanju, proširivanju sertifikacije) su javne.

"Kvalitet" a.d. ne sme:

- sertifikovati drugo sertifikaciono telo za njegove poslove sertifikacije sistema menadžmenta,
- obavljati interne provere kod svojih sertifikovanih klijenata,
- koristiti spoljne usluge provere od strane organizacije koja pruža konsultantske usluge za sistem menadžmenta, niti koristiti osoblje koje pruža konsultantske usluge za učestvovanje u nekoj

proveri ako je to osoblje bilo angažovano za pružanje konsultantskih usluga za sistem menadžmenta kod konkretnog klijenta,

- reklamirati poslove sertifikacionog tela ukoliko su u vezi sa poslovima organizacije koja pruža konsultantske usluge za sistem menadžmenta. Sertifikaciono telo mora da preduzme mere ukoliko bilo koja organizacija koja se bavi pružanjem konsultantskih usluga bude tvrdila da će sertifikacija da bude jednostavnija, lakša, brža ili jeftinija ukoliko se koristi to sertifikaciono telo.

”Kvalitet” a.d. ne radi transfer akreditovanih i neakreditovanih sertifikata za sisteme menadžmenta. Ukoliko bude zahteva od strane klijenata koji imaju važeće sertifikate ”Kvalitet” a.d. će usaglasiti svoju dokumentaciju sistema menadžmenta i pridržavati se važećeg izdanja dokumenta *IAF MD2 - IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems (IAF obaveznog dokumenta za transfer akreditovanog sertifikata za sistem menadžmenta)*.

Neakreditovani sertifikati se ne mogu prihvatiti za transfer i izdavanje akreditovanog sertifikata bez sprovođenja postupaka za početnu sertifikaciju.

#### IV PRAVILA ZA PROVERAVAČE SISTEMA MENADŽMENTA I TEHNIČKE EKSPERTE

##### Član 5.

Proveravači sistema menadžmenta i tehnički eksperti u svom radu dužni su da poštuju i sprovode zahteve međunarodnih, evropskih i SRPS standarda, pozitivne zakonske propise, kao i procedure, uputstva i druga akta "Kvalitet" a.d. kojima je regulisan postupak sertifikacije.

Proveravači i tehnički eksperti su dužni da poštuju i sprovode *Z00PA01 Kodeks o ponašanju proveravača/tehničkog eksperta*.

#### V POSTUPAK PROVERE I CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

##### Član 6.

Postupak sertifikacije sistema menadžmenta obuhvata sledeće aktivnosti:

- informativni razgovor,
- podnošenje zahteva,
- priprema i usaglašavanje,
- proveru u fazi 1
- proveru u fazi 2
- donošenje odluke o sertifikaciji
- nadzori
- ponovnu sertifikaciju (opciono)
- posebnu proveru (po potrebi)

Početna sertifikaciona provera mora da se sprovede u dve faze: faza 1 i faza 2, a ponovna sertifikaciona provera može se sprovesti i samo u fazi 2, ako nema izmena u sistemu menadžmenta ili su one u obimu koji ne zahteva proveru u fazi 1.

Dijagram toka postupka sertifikacije je oblika kao iz PRILOGA 1 ovog pravilnika. Postupak sertifikacije vrši se prema spisku dokumenata iz PRILOGA 2 ovog pravilnika.

Svi troškovi koji se odnose na postupak sertifikacije definisani su cenovnikom "Kvalitet" a.d. i važećim zakonskim propisima.

## Član 7.

### **Informativni razgovor**

Informativni razgovor obavlja se radi upoznavanja potencijalnog podnosioca zahteva i predstavljanja postupka provere i sertifikacije.

Informativni razgovor obavlja se telefonom ili neposredno.

## Član 8.

### **Podnošenje zahteva**

Podnosilac zahteva za sertifikaciju dužan je da podnese pismeni zahtev za proveru i sertifikaciju, potpiše izjavu i ugovor u dva primerka, na obrascu *Z00FO06 - Zahtev-izjava-ugovor*.

"Kvalitet"a.d potvrđuje prijem zahteva, izjave i ugovora i pristupa obradi i preispitivanju zahteva.

Podnosilac zahteva dužan je da stavi na raspolaganje traženu dokumentaciju iz zahteva za proveru i sertifikaciju.

Podnosilac zahteva može odustati od postupka sertifikacije pri čemu je dužan da plati stvarno nastale troškove do odustajanja, a na osnovu ispostavljenog računa "Kvalitet"a.d.

## Član 9.

### **Priprema i usaglašavanje**

Priprema i usaglašavanje realizuju se na osnovu dogovora sa podnosiocem zahteva. Priprema i usaglašavanje obuhvataju: preispitivanje zahteva, određivanje i usaglašavanje sastava tima proveravača, uzorkovanje lokacija kod klijenata sa aktivnostima na više lokacija, dostavu poslovnika sistema menadžmenta i ostale dokumentacije za proveru.

Ukoliko se pri sastavljanju tima proveravača ukaže potreba za angažovanjem tehničkog eksperta, to se vrši na način opisan u *Z00UP07 - Uputstvu za izbor osoblja za sertifikaciju sistema menadžmenta*.

## Član 10.

### **Provera u fazi 1**

Provera u fazi 1 se sastoji od provere dokumentacije i provere u prostorijama klijenta.

Proverom dokumentacije proverava se usklađenost dokumentacije sistema menadžmenta sa zahtevima standarda.

Proverom u fazi 1 u prostorijama klijenta se prikupljaju neophodne informacije koje se odnose na obim sistema menadžmenta, procese i lokaciju. Ovaj deo provere treba da posluži da tim proveravača stekne dovoljno razumevanja o klijentovom sistemu menadžmenta da bi mogla da se planira Provera u fazi 2.

O Proveri u fazi 1 vodeći proveravač je dužan da sačini pisani izveštaj i kopija se dostavlja klijentu.

## Član 11.

### **Provera u fazi 2**

„Kvalitet” a.d. se na osnovu informacija prikupljenih u fazi I provere, sa klijentom dogovara o sprovođenju provere i potrebi da proveri prisustvuje/u i ocenjivač/i akreditacionog tela u svrhu osvedočenja u rad „Kvaliteta” a.d. kao sertifikacionog tela ili proveravač/i na obuci.

Provera u fazi 2 (u daljem tekstu: provera) je prikupljanje objektivnih dokaza o stepenu usaglašenosti primenjenih postupaka, aktivnosti i dokumentacije u proveravanoj organizaciji, sa zahtevima izabranog standarda-modela. Provera se vrši za potrebe sertifikacije sistema menadžmenta ako u proveri u fazi 1 nije bilo neusaglašenosti ili su otklonjene, ukoliko ih bilo. Proveru izvodi tim proveravača, po usaglašenom planu i programu.

Ukoliko tokom provere tima za proveru uoči neusaglašenosti, klijent je dužan da u roku ne dužem od tri meseca dostavi valjane dokaze da su neusaglašenosti otklonjene.

Ako iz nekih razloga klijent u roku od 6 meseci od poslednjeg dana provere u fazi 2, ne dostavi valjane dokaze da su izvršene potrebne korekcije i otklonjene neusaglašenosti, da bi se preporučila sertifikacija faza 2 se ponovo sprovodi.

## Član 12.

### Nadzor

„Kvalitet” a.d. obavlja nadzorne aktivnosti tako da se glavne oblasti i funkcije koje su u predmetu i području primene sisteme menadžmenta redovno prate i da bi se vodilo računa o promenama kod sertifikovanog klijenta koje mogu da utiču na sistem menadžmenta.

Nadzorne aktivnosti obuhvataju :

- obavezno proveravanje na licu mesta da li sistem menadžmenta klijenta i dalje ispunjava zahteve standarda prema kojem je dodeljena sertifikacija
- upite koje je „Kvalitet” a.d. uputio klijent vezano za aspekte sertifikacije, ako ih je bilo
- preispitivanje u vezi korišćenja sertifikacije u promotivnim materijalima i/ili internet prezentaciji
- dokumentovane informacije klijenta na papiru i/ili elektronskom mediju
- praćenje performansi sertifikovanog klijenta

Nadzor nad sertifikacijom može da bude redovan i vanredan.

Redovan nadzor nad sertifikacijom "Kvalitet" a.d. obavezan je jedanput godišnje, na osnovu obaveze klijenta da održava uspostavljeni sistem menadžmenta. Od poslednjeg dana provere u fazi 2 prilikom početne sertifikacije, do datuma prve nadzorne provere ne sme da protekne više od 12 meseci.

Vanredni nadzor vrši se u slučajevima opravdanih prigovora na sertifikaciju ili saznanja "Kvalitet" a.d. da sertifikovani klijent ne ispunjava uslove pod kojima je sertifikovan.

Troškovi nadzora obračunavaju se u skladu sa cenovnikom.

## Član 13.

### Resertifikacija i posebne provere

Resertifikacija se vrši ukoliko se sertifikovani klijent izjasni da želi da se obnovi sertifikacija, odnosno da uđe u još jedan sertifikacioni ciklus. Resertifikacija se sprovodi pred istek važnosti sertifikacije, uključuje obaveznu proveru na licu mesta, a može uključiti i proveru iz faze 1 kada postoje značajne promene u sistemu menadžmenta kod klijenta.

Ukoliko tokom resertifikacione provere bude neusaglašenosti postupa se u skladu sa čl. 11 ovog pravilnika u kome su definisani rokovi za njihovo otklanjanje.

Posebna provera može se obaviti na osnovu zahteva za proširenje obima već dodeljene sertifikacije ili uz prethodnu kratku najavu da bi se ispitale žalbe na sertifikovanog klijenta ili u ostalim slučajevima kako je propisano u *O00UP08 - Uputstvu za dodatnu proveru*.

#### Član 14.

##### **Donošenje odluke o sertifikaciji**

Odluke o dodeljivanju, odbijanju izdavanja, održavanju, smanjenju, proširenju, obnavljanju, suspendovanju, ponovnom vraćanju kao i povlačenju sertifikacije se ne smeju obezbeđivati iz autsorsa, već sve navedene odluke donosi Komisija za sertifikaciju sistema menadžmenta prema *Z00UP08 - Uputstvu za rad Komisije za sertifikaciju sistema menadžmenta*.

Komisiju koja ima najmanje sedam članova imenuje generalni direktor. Odluku u konkretnom predmetu donose prva tri člana Komisije koja nisu učestvovala u predmetnoj proveru, ali tako da je zadovoljen i kriterijum da je bar jedan član vodeći proveravač prema standardu/modelu po kome je vršena provera i da ima kompetentnost za konkretni EA kod.

Ukoliko gore navedeni način formiranja komisije ne obezbeđuje da komisija ima potpunu kompetentnost za tehničku oblast kojoj pripada oblast sertifikacije, generalni direktor donosi posebnu Odluku o formiranju komisije za konkretni predmet, tako da je bar jedan član vodeći proveravač prema standardu/modelu po kome je vršena provera, a jedan član je tehnički ekspert sa *O00FO25- Liste tehničkih eksperata za sisteme menadžmenta* koji ima pripadajući EA kod za datu oblast sertifikacije.

Za donošenje odluke o sertifikaciji, izdavanje sertifikata i upisivanje u "Registar sertifikovanih organizacija (klijenata)" podnosilac zahteva dužan je da izmiri finansijske obaveze nastale u postupku sertifikacije.

„Kvalitet” a.d. će pisanim putem obavestiti klijenta o svakoj odluci Komisije za sertifikaciju sistema menadžmenta.

#### Član 15.

##### **Održavanje sertifikacije**

„Kvalitet” a.d. održava sertifikaciju klijenta u "Registar sertifikovanih organizacija (klijenata)" na osnovu demonstriranja da klijent ispunjava zahteve standarda-modela za sistem menadžmenta.

Ako „Kvalitet” a.d. proceni može odrediti kompetentno osoblje koje će izvršiti preispitivanje neusaglašenosti ili drugih činjenica koje mogu dovesti do suspenzije ili povlačenja sertifikacije, kako bi se utvrdilo da li sertifikacija može da se održava.

Kompetentno osoblje Sektora za sertifikaciju i ocenjivanje prati nadzorne aktivnosti, uključujući i izveštaje proveravača, da bi se potvrdilo da se nadzorne aktivnosti efektivno sprovode.

## **VI SERTIFIKAT O USAGLAŠENOSTI SISTEMA MENADŽMENTA**

#### Član 16.

Sertifikatom o usaglašenosti sistema menadžmenta, "Kvalitet" a.d. potvrđuje da je organizacija, uspostavila, održava i koristi svoj sistem menadžmenta u skladu sa zahtevima izabranog standarda.

Sertifikat može da se odnosi na kompletnu organizaciju ili na njene pojedinačne organizacione celine.

Iz sertifikata se ne mogu izuzeti delovi procesa, proizvoda ili usluga (osim ako je to dozvoljeno od strane nadležnih organa vlasti) kada ti procesi, proizvodi ili usluge imaju uticaja na bezbednost i/ili kvalitet proizvoda.

Sertifikat o usaglašenosti sistema menadžmenta važi 3 godine. Imalac sertifikata može biti samo pravno lice.

Izdavanje sertifikata nakon resertifikacionih aktivnosti vrši se u skladu sa sledećim:

- kada se resertifikacione aktivnosti uspešno završe pre isteka sertifikata, datum isteka sertifikacije se zasniva na datumu isteka postojećeg sertifikata
- ako se aktivnosti na resertifikaciji iz nekog razloga ne završe pre datuma isteka sertifikacije, važenje sertifikata se ne može produžiti, o čemu se klijent obaveštava
- ako se aktivnosti na resertifikaciji završe u roku od 6 meseci nakon isteka sertifikata, važnost sertifikata je datum odluke o resertifikaciji, a datum isteka se zasniva na predhodnom sertifikacionom ili resertifikacionom ciklusu

#### Član 17.

"Kvalitet" a.d. ne preuzima na sebe odgovornost u slučaju da treća strana ne bude u celosti ili delimično priznala sertifikaciju koju je uradio "Kvalitet" a.d.

#### Član 18.

#### Proširenje sertifikacije

Sertifikovani klijent ima pravo da od "Kvalitet" a.d. zatraži proširenje predmeta sertifikacije ili promenu standarda modela po kojem je izvršena sertifikacija.

"Kvalitet" a.d. procenjuje obim promene predmeta sertifikacije i potrebne provere, radi provere ispunjenja dodatnih zahteva.

Troškovi proširenja sertifikacije obračunavaju se u skladu sa cenovnikom.

### VII PRAVA I OBAVEZE PODNOSIOCA ZAHTEVA I IMAOCA CERTIFIKACIJE

#### Član 19.

Podnosilac zahteva za sertifikaciju dužan je da objektivno informiše proveravače o svim činjenicama koje mogu da budu značajne za postupak provere, da saraduje sa timom proveravača, da omogući prisustvo svih odgovornih lica u organizacionim jedinicama proveravane organizacije i da timu proveravača besplatno stavi na raspolaganje izdvojen radni prostor, sredstva za komunikaciju, usluge umnožavanja radnih dokumenata, prevozna sredstva i slično, kao i da omogući uslove za prisustvo posmatrača (npr. proveravača za potrebe akreditacije ili proveravača na obuci) tamo gde je potrebno.

#### Član 20.

Sertifikovani klijent može da sertifikaciju upotrebi u poslovne namene (u ponudama, narudžbenicama, poslovnim sporazumima) i reklamne svrhe.



Svaki sertifikovani klijent uvršten je u "Registar sertifikovanih organizacija".

Sertifikovani klijent ima pravo upotrebe znaka o usaglašenosti, za sistem menadžmenta, za poslovne namene (na kovertama, zaglavljima dopisa i u reklamne svrhe). Nije dozvoljena zloupotreba znaka o usaglašenosti.

#### Član 21.

Sertifikovani klijent dužan je da blagovremeno obavesti "Kvalitet" a.d. o svim nameravanim promenama u sistemu menadžmenta, o promenama u organizacionoj strukturi, o promenama vlasništva, eventualnom stečaju, suspenziji poslovanja i slično.

#### Član 22.

Sertifikovani klijent dužan je da prizna sertifikacije koje je "Kvalitet" a.d. uradio u drugim organizacijama, kao dokaz o postojanju i korišćenju sistema menadžmenta koji je u skladu sa zahtevima odgovarajućeg standarda.

#### Član 23.

Sertifikovani klijent obavezan je da sve svoje poslovne partnere informiše da eventualne primedbe na njihov rad, vezane za sertifikovani sistem menadžmenta, upute na "Kvalitet" a.d.

### VIII SUSPENZIJA, REDUKOVANJE OBIMA CERTIFIKACIJE I POVLAČENJE CERTIFIKACIJE

#### Član 24.

Suspenzija i/ili redukovanje obima sertifikacije i/ili povlačenje sertifikacije vrši se u slučajevima neispunjavanja zahteva poglavlja VIII ovog pravilnika i u drugim slučajevima definisanim sledećim članom ovog pravilnika.

#### Član 25.

Suspenzija i/ili korekcija obima sertifikacije i/ili povlačenje sertifikacije, objavljivanje prekršaja, a ako je neophodno i pravne mere vrši se u sledećim slučajevima:

- ukoliko sertifikovana organizacija, ne izvrši potrebne izmene u sistemu menadžmenta, pod utvrđenim uslovima, zbog izmene standarda-modela
- na osnovu utvrđivanja istinitosti saznanja, bilo kojim putem, o korišćenju sertifikata i znaka usaglašenosti, protivno načinu iz uslova ugovora koji je podnosilac zahteva prihvatio u zahtevu za sertifikaciju
- upotrebe sertifikacije i znaka usaglašenosti kao dokaza o ispunjavanju zahteva drugih standarda koji nisu bili osnova za postupak sertifikacije
- korišćenja dokumenata i znakova sertifikacije ili izveštaja o proveru koji mogu dovesti u zabludu netačnog pozivanja na status sertifikacije
- upotreba za druge nesertifikovane organizacione celine
- neizvršavanje korektivnih mera u postupku nadzora
- neispunjavanja finansijskih obaveza proisteklih u postupku sertifikacije
- ukoliko klijentov sertifikovani sistem menadžmenta ima stalne ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve sertifikacije, uključujući zahteve za efektivnost sistema menadžmenta
- sertifikovani klijent ne dozvoljava da se nadzor ili provere za ponovnu sertifikaciju izvode sa traženom učestalošću

- sertifikovani klijent dobrovoljno traži suspenziju.

### Član 26.

Predlog za suspenziju i/ili korekciju obima sertifikacije i/ili povlačenje sertifikacije daje direktor Sektora za sertifikaciju. Odluku o suspenziji i/ili korekciji obima sertifikacije i/ili povlačenje sertifikacije donosi Komisija za sertifikaciju sistema menadžmenta.

Suspenzija sertifikata predstavlja privremenu (za određeno vreme, ne duže od šest meseci) zabranu korišćenja dodeljene sertifikacije. Komisija mora pisanim putem da obavesti klijenta da je sertifikacija nevažeća i da u periodu suspenzije mora da se uzdržava od promocije svoje sertifikacije. U periodu suspenzije sertifikacije sertifikovani klijent, ukoliko sam nije tražio suspenziju sertifikacije, je dužan da sprovede zahtevane korektivne mere. Ako se u propisanom roku razreše uzroci koji su doveli do suspenzije, suspenzija se ukida i vraća suspendovana sertifikacija. Ukoliko se u propisanom ne otklone problemi zbog kojih je došlo do suspenzije, to ima za posledicu povlačenje ili korekciju obima sertifikacije, za delove predmeta i područja sertifikacije koji ne ispunjavaju zahteve standarda korišćenog za sertifikaciju.

Komisija za sertifikaciju sistema menadžmenta dužna je da se blagovremeno sastane i na osnovu izveštaja o sprovedenim korektivnim merama donese odluku.

Prilikom povlačenja sertifikacije "Kvalitet" a.d. briše sertifikovanog klijenta iz "Registra sertifikovanih organizacija" i to javno objavljuje.

## IX PROVERA PO ZAHTEVU ZA PROŠIRENJE OBIMA SERTIFIKACIJE

### Član 27.

U slučaju da zahteva klijenta koji je sertifikovan prema jednom standardu/modelu da ga "Kvalitet" a.d. Niš sertifikuje i prema nekom drugom standardu/modelu, to se tretira kao potpuno nov zahtev. Ceo postupak sertifikacije se u tom slučaju obavlja kao da se radi o potpuno novom klijentu i zahtevu za sertifikaciju, što podrazumeva obavljanje svih aktivnosti od pripreme i usaglašavanja, preko provere u fazi 1 i dalje svih ostalih aktivnosti kako je navedeno u članu 6. ovog Pravilnika.

Za svaki standard/model prema kome se određeni klijent proverava donosi se posebna odluka o sertifikaciji i, eventualno, izdaje poseban sertifikat.

Troškovi proširenja obima sertifikacije obračunavaju se u skladu sa cenovnikom.

## X PROMENE ZAHTEVA ZA SERTIFIKACIJU

### Član 28.

U slučaju da je došlo do promena zahteva ili uslova za sertifikaciju (na primer, zbog promena zakonskih propisa ili izdanja standarda) na osnovu kojih je urađena sertifikacija "Kvalitet" a.d. dužan je da obavesti sertifikovanog klijenta pisanim putem o nastalim promenama i njegovim obavezama i odredi rok do kojeg sertifikovani klijent mora da se usaglasi sa novim zahtevima. Ovo obaveštavanje se vrši slanjem dopisa regularnom poštom, a može se slati i faks ili e-mail. Obaveštenje se stavlja i na zvaničnu internet prezentaciju (sajt) "Kvalitet-a".

Nakon toga "Kvalitet" mora da verifikuje da je sertifikovani klijent usklađen sa novim zahtevima.

## XI TAJNOST I POVERLJIVOST

### Član 29.

“Kvalitet” a.d. je ugovorom sa klijentom obavezan na svim nivoima svoje strukture, uključujući i komisije ili pojedince koji rade u ima “Kvaliteta” a.d., da se sve informacije i podaci o podnosiocu zahteva/proveravanoj organizaciji koriste i čuvaju kao strogo poverljive, kako u postupku sertifikacije, tako i po njegovom završetku.

Informacije iz postupka sertifikacije i s njim povezanim aktivnostima poslovna su tajna podnosioca zahteva i "Kvalitet" a.d., sa izuzetkom dodele, suspenzija i povlačenja sertifikata. Svi zaposleni u "Kvalitet" a.d. i ostali angažovani na poslovima sertifikacije, članovi Odbora za ocenjivanje usaglašenosti i njegovih komisija, dužni su da u svemu poštuju *Z00PR02 - Pravilnik o čuvanju poslovne tajne*.

“Kvalitet” a.d. će unapred informisati klijenta o informacijama koje namerava da objavi. Sve ostale informacije, osim onih koje je klijent plasirao u javnost, “Kvalitet” a.d. će smatrati poverljivim

Ako se to ne zahteva standardom po kome je “Kvalitet” a.d. akreditovan, informacije o klijentu ili pojedincu “Kvalitet” a.d. neće objaviti trećoj strani bez pisane saglasnosti sertifikovanog klijenta ili pojedinca .

Kada se zakonom ili ugovorom (npr sa ATS-om) od “Kvaliteta” a-d- zahteva pružanje poverljivih informacija, onda klijent ili pojedinac na koga se one odnose mora se o tome obavestiti, osim ako to nije zakonom zabranjeno.

Informacije o klijentu koje se dobiju iz drugih izvora (npr. podnosioca prigovora, organa vlasti, zainteresovane strane ...) moraju se smatrati poverljivim.

Podnosilac zahteva/proveravana organizacija dužan je da prizna isključiva prava "Kvalitet" a.d. na sva dokumenta koje mu je "Kvalitet" a.d. stavio na raspolaganje, te da ih neće kopirati ili umnožavati kao i davati na znanje i korišćenje trećem licu, bez pismenog odobrenja.

## XII POSTUPAK SA PRIGOVORIMA I ŽALBAMA

### Član 30.

Način rešavanja prigovora vrši se prema *Z00PR06 - Pravilniku o prigovorima i žalbama korisnika usluga*.

## XIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 31.

Ovaj pravilnik donosi Odbor direktora "Kvalitet" a.d. Niš.  
Izmenе i dopune ovog pravilnika vrše se po istom postupku koji je predviđen za njegovo donošenje.

### Član 32.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom njegovog donošenja.

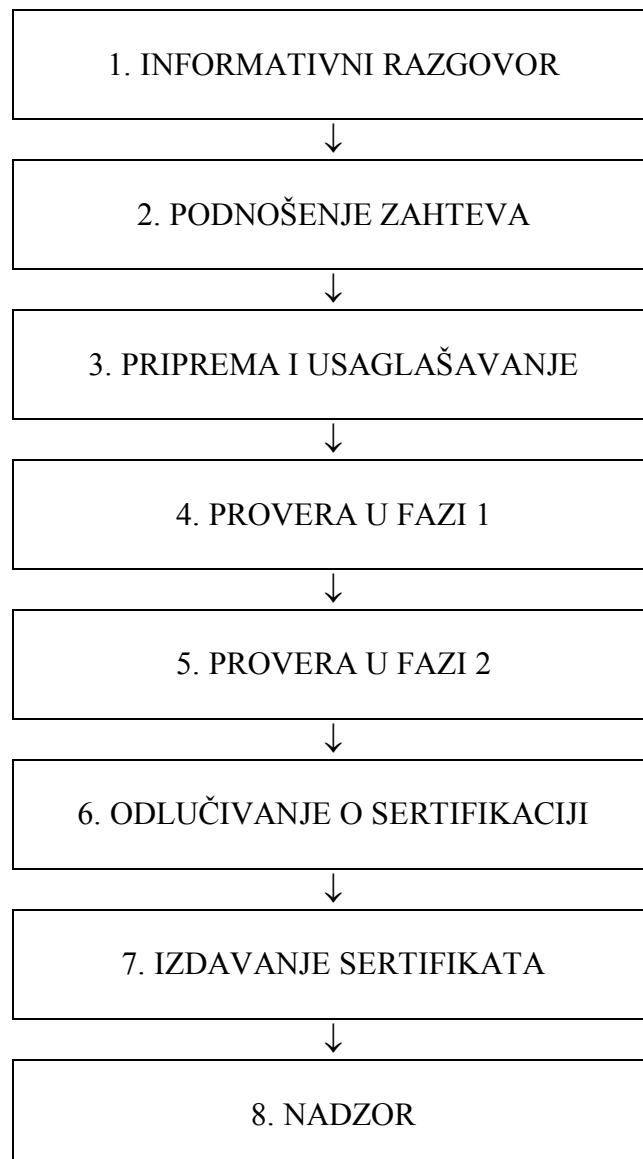
#### **XIV OBRASCI**

1. Z00FO06 - Zahtev - izjava-ugovor

#### **XV PRILOZI**

1. Dijagram toka postupka sertifikacije sistema menadžmenta
2. Spisak dokumenata koji se koriste za potrebe sertifikacije sistema menadžmenta

## DIJAGRAM TOKA POSTUPKA CERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA



**SPISAK DOKUMENATA KOJI SE KORISTE ZA  
 POTREBE CERTIFIKACIJE SM**

R. br.	Naziv dokumenta	Oznaka
1.	Pravilnik o čuvanju poslovne tajne	<b>Z00PR02</b>
2.	Pravilnik o radu Odbora za ocenjivanje usaglasenosti	<b>Z00PR03</b>
3.	Pravilnik o prigovorima i žalbama korisnika usluga	<b>Z00PR06</b>
4.	Procedura za rad u Sektoru za ocenjivanje	<b>O00PC01</b>
5.	Procedura za proveravanje sistema menadžmenta	<b>O00PC02</b>
6.	Procedura za rad u Sektoru za sertifikaciju	<b>S00PC01</b>
7.	Uputstvo o podugovaranju	<b>E00UP01</b>
8.	Uputstvo za izbor osoblja za sertifikaciju sistema menadžmenta	<b>Z00UP07</b>
9.	Uputstvo za rad Komisije za sertifikaciju sistema menadžmenta	<b>Z00UP08</b>
10.	Uputstvo za korišćenje sertifikata i znaka usaglašenosti	<b>Z00UP09</b>
11.	Uputstvo za analizu rizika i rad komisije za obezbedjenje nepristrasnost	<b>Z00UP11</b>
12.	Uputstvo za korišćenje znaka akreditacije	<b>Z00UP12</b>
13.	Uputstvo za pripremu i usaglašavanje	<b>O00UP01</b>
14.	Uputstvo za proveru u fazi I	<b>O00UP02</b>
15.	Uputstvo za praćenje performansi osoblja uključenog u sertifikaciju sistema menadžmenta	<b>O00UP03</b>
16.	Uputstvo za vođenje uvodnog sastanka	<b>O00UP04</b>
17.	Uputstvo za izvođenje početne provere, resertifikacije i nadzora	<b>O00UP05</b>
18.	Uputstvo za analizu rezultata provere	<b>O00UP06</b>
19.	Uputstvo za vođenje završnog sastanka	<b>O00UP07</b>
20.	Uputstvo za dodatnu proveru	<b>O00UP08</b>
21.	Uputstvo za vođenje informativnog razgovora	<b>O00UP09</b>
22.	Uputstvo za vođenje registra proveravača	<b>O00UP10</b>
23.	Uputstvo za preispitivanje zahteva za sertifikaciju sistema menadžmenta	<b>O00UP11</b>
24.	Uputstvo za izradu izveštaja o proveri	<b>O00UP12</b>
25.	Uputstvo za izradu programa i plana provere	<b>O00UP13</b>
26.	Uputstvo za izradu izveštaja o neusaglašenostima	<b>O00UP14</b>
27.	Uputstvo za izradu programa uzorkovanja kod klijenta sa više lokacija	<b>O00UP17</b>
28.	Uputstvo za sertifikaciju sistema menadžmenta	<b>S02UP01</b>
29.	Uputstvo za izdavanje, označavanje, popunjavanje, evidenciju i distribuciju sertifikata o usaglašenosti sistema menadžmenta	<b>S02UP02</b>