

Tanúsítási Szolgáltatási Feltételek

Jelen Tanúsítási Szolgáltatási Feltételek (továbbiakban TSzF) a MultiCert Europe Irányítási Rendszereket Tanúsító Kft. (továbbiakban MCE) és Ügyfelei közötti, a tanúsítás megadására, elutasítására, fenntartására, megújítására, a tanúsítás felfüggesztésére vagy a felfüggesztés utáni helyreállításra, a tanúsítás visszavonására, a tanúsítás alkalmazási területének bővítésére vagy szűkítésére irányuló szerződéses kapcsolatokat.

1. Az MCE által tanúsított irányítási rendszerek.

Az MCE az alábbi területeken végzi tanúsítási tevékenységét:

- ✓ az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány szerinti minőségirányítási rendszerek tanúsítása,
- ✓ az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány szerinti környezetirányítási rendszerek tanúsítása,
- ✓ az MSZ ISO 45001:2018 szabvány szerinti munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszerek tanúsítása.

2. Az auditálás és tanúsítás folyamata

Az MCE által bevezetett és működtetett auditálási és tanúsítási folyamatot az 1. sz. mellékletben szereplő folyamatábra mutatja.

Az irányítási rendszer tanúsítási auditja nem jogi megfelelést vizsgáló audit.

2.1. A tanúsítási eljárás az Ügyfél ezirányú kérésére indul. Az MCE ajánlatának megtételéhez az Ügyfél az Ajánlatkérő adatlap kitöltésével szolgáltat információt. A szolgáltatott adatok valós voltáért az Ügyfél a felelős. Az MCE a szolgáltatott adatokat az SZ-02 Adatkezelési Szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezeli. Indokolt esetben az MCE további információkat kérhet az Ügyféltől a tanúsítási tevékenységet befolyásoló tényezők tekintetében.

A kérelem átvizsgálását követően az MCE elfogadja vagy elutasítja az Ügyfél tanúsításra vonatkozó kérelmet. Ha az MCE elutasítja a tanúsításra vonatkozó kérelmet, annak indokait dokumentálja és közli az Ügyféllel.

2.2. A tanúsítási eljárás előkészítése

Az MCE ajánlatának elfogadása esetén az Ügyfél az MCE rendelkezésére bocsátja a választott tanúsítási szabványok által megkövetelt fenntartandó dokumentált információkat. Ezek értékelése alapján az MCE dönt a tanúsítási eljárás megkezdhetőségéről.

2.3. Kezdeti audit és tanúsítás

A kezdeti audit két szakaszban történik. Az 1. szakasz célja, hogy az auditor(csoport)

- ✓ átvizsgálja az Ügyfél irányítási rendszerének dokumentációját;
- ✓ értékelje az Ügyfél helyszínére jellemző körülményeket, továbbá megbeszéléseket folytasson az Ügyfél személyzetével, hogy megítélje a 2. szakaszra való felkészültségüket;
- ✓ átvizsgálja az Ügyfélnél tapasztalható helyzetet, és képet alkosson arról, mennyire értették meg a szabvány(ok) követelményeit, különösen a kulcsfontosságú teljesítés vagy a jelentős szempontok/tényezők, folyamatok, célok azonosítását és az irányítási rendszer működését illetően;
- ✓ beszeresse a szükséges információkat az irányítási rendszer alkalmazási területére vonatkozóan, beleértve a következőket:
 - az Ügyfél telephelye(i);
 - az alkalmazott folyamatok és eszközök;
 - kialakított felügyeleti szintek (különösen a többtelephelyes Ügyfelek esetében);

- az alkalmazható jogszabályi és szabályozó követelmények;
- ✓ átvizsgálja az erőforrások rendelkezésre állását a 2. szakaszhoz, és megállapodjon az Ügyféllel annak részleteiről;
- ✓ összpontosítson a 2. szakasz megtervezésére azáltal, hogy kellőképpen megértse az Ügyfél irányítási rendszerének működését és a helyszínek tevékenységeit az irányítási rendszerszabvány(ok) vagy más rendelkező dokumentum(ok) vonatkozásában;
- ✓ kiértékelje, hogy terveztek-e belső auditokat és vezetőségi átvizsgálásokat, illetve elvégezték-e ezeket, és hogy az irányítási rendszer bevezetésének szintje arra mutat-e, hogy az Ügyfél felkészült a 2. szakaszra.

A 2. szakasz célja, hogy az auditor(csoport) kiértékelje az Ügyfél irányítási rendszerének bevezetését, beleértve annak eredményességét is. Magában foglalja a következők auditálását:

- ✓ információt és bizonyítékot arról, hogy az irányítási rendszerre vonatkozó szabvány(ok) vagy más rendelkező dokumentum(ok) minden követelménye teljesül;
- ✓ a teljesítmény figyelemmel kísérését, mérését, a jelentéseket és az átvizsgálásokat a teljesítmény fő céljairól és fő előirányzatairól (az irányítási rendszerre vonatkozó szabvány(ok) vagy más rendelkező dokumentum(ok) elvárásainak megfelelően);
- ✓ az Ügyfél irányítási rendszerének képességét és teljesítményét az alkalmazandó jogszabályi, egyéb szabályozó és szerződéses követelményeknek való megfelelését;
- ✓ az Ügyfél folyamatai működésének szabályozását;
- ✓ a belső auditálást és a vezetőségi átvizsgálást;
- ✓ a vezetőség felelősségét az ügyfél politikájának megvalósulásáért.

A tanúsítás megadásának feltétele, hogy az auditor(csoport)

- ✓ bármely jelentős nemmegfelelőséget átvizsgált, elfogadta és igazolta a helyesbítéseket és a helyesbítő tevékenységeket; ill.
- ✓ bármely kisebb nemmegfelelőséget átvizsgált, elfogadta az Ügyfél helyesbítésre és helyesbítő tevékenységre vonatkozó tervét.

Az MCE a Megbízó irányítási rendszerét az MSZ EN ISO 9001:2015, az MSZ EN ISO 14001:2015, ill. az MSZ ISO 45001:2018 jelzetű szabványoknak való megfelelést a tanúsítási tevékenységét szabályozó eljárásai alapján tanúsítja.

A tanúsítvány megjelöli az(oka)t a konkrét tevékenysége(ke)t, amely(ke)t a tanúsításért folyamodó szervezet meghatározott helyen, pontosan körülhatárolt szabályozás alatt végez.

Az MCE a tanúsítás alkalmazási területét (a tanúsítás tárgyát képező tevékenységeket) a tanúsítandó szervezettel egyértelműen beazonosítja. Ez már a szerződéskötési fázisban megtörténik, míg a helyszíni audittevékenységek lezárásaként a vezető auditor saját hatáskörében pontosíthatja azt.

A tanúsítás helyszínei a szervezet székhelye, ill. a tanúsítás alá vont telephelyek, ill. fióktelepek. Az MCE a tanúsítandó szervezettel egyértelműen beazonosítja a tanúsítás alá vont helyszín(ek)e)t. A tanúsítás felölel minden, a partner által kérvényezett telephelyet. Ez(ek)e)t a szerződéskötési fázisban az ügyvezető azonosítja, és ennek megfelelően készíti el az auditprogramot.

A regisztrációs számmal ellátott tanúsítvány érvényességének kezdete a tanúsító hely pozitív döntésének napjával kezdődik. A tanúsítvány érvényességi ideje 3 év.

Az alábbi kizáró okok megléte esetén a minőségirányítási rendszer (MIR) tanúsítvány nem adható ki:

- ✓ az auditált tevékenységi kör(ök)höz kapcsolódó jogi és hatósági nemmegfelelés,
- ✓ a szabványpontok követelményeinek nagyobb mérvű nem teljesülése,

- ✓ a szervezet minőségpolitikájának nem teljesülése,
- ✓ a folyamatos fejlődés nem teljesülése a rendszer működésének második évétől.

Az alábbi kizáró okok megléte esetén a környezetirányítási rendszer (KIR) tanúsítvány nem adható ki:

- ✓ az auditor által az audit során azonosított jogi és/vagy hatósági nemmegfelelés,
- ✓ a szabványpontok követelményeinek nagyobb mérvű nem teljesülése,
- ✓ a szervezet környezeti politikájának nem teljesülése,
- ✓ a környezeti tényezők és hatásaik azonosításában fellelhető alapvető szakmai hiányosságok.

Az alábbi kizáró okok megléte esetén a munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszer (MEBIR) tanúsítvány nem adható ki:

- ✓ az auditor által az audit során azonosított jogi és/vagy hatósági nemmegfelelés,
- ✓ a szabványpontok követelményeinek nagyobb mérvű nem teljesülése,
- ✓ a szervezet MEB politikájának nem teljesülése,
- ✓ a munkabiztonsági és munkaegészségügyi szaktevékenységek kapcsán felmerülő alapvető szakmai hiányosságok.

Ha KIR és/vagy a MEBIR audit során az auditor a tanúsítás alatt álló szervezetenél olyan jogi-hatósági nemmegfelelést talált, amely a szervezet által jól definiált és helyesbítő céllal és programmal ellátott és a program működése igazolható, akkor ezt a szituációt enyhe eltérésként kell rögzíteni. Ez az eltérés definiálása magában foglalhat hatósági kommunikációt (pl. technológia, határidő megadása) is. Az így rögzített enyhe eltérések tárgyában született helyesbítő tevékenységeket a soron következő auditokon ellenőrizni kell. Jelentős környezeti hatás (kár), vagy súlyos jogi nem-megfelelés esetén többszörös, a szervezet által indított határidő-módosítás nem fogadható el, kivéve, ha ezt az illetékes hatóság is elfogadta.

A tanúsított szervezet késedelem nélkül köteles tájékoztatni az MCE-t súlyos incidens vagy szabályszegés előfordulása esetén, amely az illetékes szabályozó hatóság bevonását teszi szükségessé.

2.4. Felügyeleti auditok

A tanúsítvány hároméves érvényességi ideje alatt, a tanúsítástól számított egy és két éven belül a tanúsítás érvényességének fenntartása érdekében felügyeleti auditokat kell tartani. A felügyeleti auditok célja az arról való meggyőződés, hogy a tanúsított irányítási rendszer folyamatosan teljesíti a követelményeket. Az MCE minden felügyeleti audit során vizsgálja

- ✓ a belső auditokat és a vezetőségi átvizsgálást;
- ✓ az előző auditok során felfedett nemmegfelelőségek dolgában tett intézkedések átvizsgálását;
- ✓ a panaszok kezelését;
- ✓ az irányítási rendszer eredményességét a tanúsított ügyfél céljainak és a megfelelő irányítási rendszer(ek) tervezett eredményeinek elérésében;
- ✓ a folyamatos fejlesztésre irányuló tervezett tevékenységekben történt haladást;
- ✓ a működés folyamatos felügyeletét;
- ✓ a változásokat;
- ✓ jelek és/vagy más hivatkozások alkalmazását a tanúsított státusszal kapcsolatban.

A felügyeleti auditokat – a tanúsítás megújításának évét kivéve – naptári évente legalább egyszer le kell folytatni. A kezdeti tanúsítást követő első felügyeleti audit dátuma nem lehet későbbi, mint a tanúsítási döntés meghozatalától számított. 12 hónap.

2.5. Megújító audit

A tanúsítvány érvényességének harmadik évében, még a tanúsítás lejártá előtt megújító auditot kell tartani. A tanúsítottság folyamatos fenntartásának érdekében a megújító auditot a tanúsítvány érvényességének lejárata előtt min. 30 nappal meg kell tartani, hogy az annak során feltárt esetleges jelentős nemmegfelelőségek lezárására elegendő idő álljon rendelkezésre. Az MCE a megújító audit során kiemelt figyelmet fordít

- ✓ az irányítási rendszer egészének eredményességére a belső és a külső változások tükrében, valamint a rendszer folyamatos megfelelőségére és alkalmazhatóságára a tanúsítás alkalmazási területén;
- ✓ az elkötelezettség bizonyítására az irányítási rendszer eredményességének fenntartása és fejlesztése terén az átfogó teljesítmény fokozása érdekében;
- ✓ az irányítási rendszer eredményességére a tanúsított Ügyfél céljainak és a vonatkozó irányítási rendszer(ek) tervezett eredményeinek elérése terén.

2.6. Rendkívüli auditok

Rendkívüli audit végrehajtására az alábbi esetekben kerülhet sor:

- ✓ a tanúsítás alkalmazási területének bővítése,
- ✓ rendkívüli eseményekhez kötött auditok (pl. a rendszert érintő változások, vagy panasz, ill. felfüggesztett tanúsítás esetén). Ez esetben az MCE egy általa tanúsított ügyfélnél rövid határidőn belül egy bejelentés nélküli auditot végezhet egy panasz kivizsgálása céljából vagy változások esetén, vagy olyan ügyfélnél, amelynek tanúsítását felfüggesztette. Az ilyen auditok lebonyolítása esetén az Ügyfél nem emelhet kifogást az auditor(csoport) kijelölését illetően, ezért arra az MCE különös gondot fordít.

2.7. A tanúsítás átszármaztatása más tanúsítóról

Amennyiben egy tanúsítás átszármaztatása történik egy másik akkreditált tanúsítóról az MCE-re, az Ügyfélnek a következő dokumentumokat kell benyújtania az ajánlatkérés folyamán:

- ✓ az érvényes tanúsítványa,
- ✓ az adott tanúsítási ciklus – kezdeti/megújító + felügyeleti audit(ok) – auditjelentései, a nemmegfelelőségek dokumentumai,
- ✓ az esetlegesen felmerült panaszok és azok kivizsgálásának dokumentumai,
- ✓ az általa bevezetett és működtetett IR MCE által meghatározott dokumentált információi.

Az MCE ezen információk birtokában dönt a tanúsítás átszármaztatásának vállalhatóságáról, vagy – amennyiben ezen információk nem elegendőek – egy helyszíni szemle során beszerzi a még szükséges információkat.

Amennyiben a rendelkezésre álló információk alapján az MCE nem vállalja az átszármaztatást, az Ügyfélnek lehetősége van kezdeti tanúsítási eljárás lefolytatását kérni.

2.8. Az Ügyfelek egyéb kötelezettségei az auditok során

Az Ügyfél a tanúsításra vonatkozó megbízási szerződés aláírásával vállalja, hogy

- ✓ megtesz minden szükséges intézkedést az auditok lebonyolítása érdekében, beleértve az intézkedést a dokumentáció átvizsgálásának biztosítására, továbbá hozzáférhetőséget biztosít az MCE és a nevében munkát végző alvállalkozói számára minden folyamathoz és területhez, feljegyzéshez és személyzethez a kezdeti tanúsítás, a felügyelet, a tanúsítás megújítása, a rendkívüli auditok elvégezhetősége, ill. a panaszok megoldása céljából,
- ✓ szükség esetén lehetővé teszi megfigyelők (pl. auditorjelöltek, gyakornokok) részvételét az auditokon,
- ✓ lehetővé teszi a NAH Értékelő Csoportja számára az MCE akkreditált megfelelőségértékelési tevékenységének az Ügyfél helyszínén történő ellenőrzését és értékelését.

3. A tanúsítás felfüggesztése, visszavonása vagy alkalmazási területének szűkítése

Amennyiben az Ügyfél nem teljesíti az MCE tanúsításra vonatkozó követelményeit – így különösen, de nem kizárólagosan:

- ✓ a tanúsított szervezet az audit(ok) során rögzített nemmegfelelőségek kiküszöböléséről a megadott határidőig nem gondoskodik,
- ✓ a szervezet tanúsított tevékenységével/telephelyével kapcsolatban kifogás merült fel, annak súlyossága szerint (pl. nagy horderejű szerződésszegés, súlyos környezetszennyezés),
- ✓ a szervezet ön maga kéri – maximum 180 nap időtartamra.

A felfüggesztés időszakának lezárása minden esetben rendkívüli audittal történik. A felfüggesztés időtartama beleszámít a tanúsítvány érvényességi idejébe, és nem jelenti annak meghosszabbodását.

A tanúsított szervezet tanúsítványát az MCE visszavonja, ha

- ✓ a szervezet megadott határidőig nem biztosítja a soron következő felügyeleti audit lehetőségét,
- ✓ a szervezet irányítási rendszere folyamatosan nem teljesíti az adott szabvány(ok) követelményeit, (egy adott eltérés hosszabb időn keresztül nem lezárható),
- ✓ a szervezet az MCE-vel kötött megbízási szerződésben, vagy a jelen TSzF-ben foglalt követelményeket súlyosan megsérti, és felszólítás ellenére sem intézkedik a jogsértő állapot felszámolása érdekében,
- ✓ a szervezet csődeljárás alá kerül és/vagy jogilag megszűnik,
- ✓ a szervezet nem jogfolytonos módon alakul át,
- ✓ a szervezet tanúsítása felfüggesztésre kerül és a szervezet nem szünteti meg a felfüggesztést kiváltó oko(ka)t,
- ✓ a szervezet a felfüggesztés után nem kéri az érvényesség visszaállítását.

Az Ügyfélnek a visszavont tanúsítványok minden példányát vissza kell szolgáltatnia az MCE részére. Ez esetben a tanúsított állapot csak új, kezdeti tanúsítási eljárásban szerezhető vissza.

A tanúsítás alkalmazási területének szűkítésére az alábbi esetekben kerülhet sor:

- ✓ ha a szervezet tevékenység(ek)et vont ki irányítási rendszeréből,
- ✓ ha a szervezet telephely(ek)et vont ki irányítási rendszeréből,
- ✓ audit eredményeként, az auditor javaslatára, amennyiben pl. nem igazolható, hogy az Ügyfél egy, az alkalmazási területben szereplő tevékenységet továbbra is végez.

A tanúsítvány érvényességi területének (alkalmazási terület, vagy a tanúsítás alá vont helyszínek) bővítésére mind felügyeleti, mind megújító audit során lehetőség van. A Megbízó köteles értesíteni az MCE Tanúsítóhely vezetőjét minden ilyen igényről. Amennyiben az érvényességi terület bővítése két tervezett audit között szükséges, úgy ez rendkívüli audit keretében lehetséges.

4. Csalárd magatartás

Csalárd magatartás: az akkreditálási, illetve megfelelőségértékelés szabályok megsértését eredményező minden olyan magatartás, ami alkalmas a szándékos félrevezetésre, információ eltitkolására vagy hamis információ átadására az érintett érdekelt fél részére.

Amennyiben az Ügyfél és az MCE tanúsításra vonatkozó szerződésének érvényességi ideje alatt vagy ennek létrejöttét megelőzően, az Ügyfél általi adatszolgáltatás során felmerül a csalárd magatartás gyanúja esetén az MCE a következők szerint jár el:

- az adatszolgáltatási fázisban felmerülő csalárd magatartás (különösen, de nem kizárólagosan téves létszámadatok, nem valós alkalmazási terület, bővebb vagy szűkebb térbeli hatály szándékos közlése, a

környezeti kibocsátások, tényezők, ill. a munkavédelmi kockázati tényezők nem teljeskörű megadása, a tanúsítvány és/vagy a tanúsításai logó jogosulatlan használata stb.) vélelme esetén az MCE egyeztetés keretében felhívja az Ügyfelet a nem valósnak vélt tartalmú adat(ok) helyesbítésére, ill. a közölt adatok valós mivoltának igazolására (pl. Cégjegyzék, beszámolók, egyéb nyilvános cégadatok útján). Amennyiben a vélelem beigazolódik és az Ügyfél nem kívánja helyesbíteni az adatközlést, az MCE eláll a szerződéskötés szándékától. Az Ügyfél megfelelő helyesbítését követően az MCE meggyőződik az újonnan közölt adatok helyességéről, és a tanúsításra vonatkozó vállalkozási szerződés megköthető, immár a helyes adatok figyelembevételével.

- A tanúsítotttság fennállásának időtartama alatt felmerülő csalárd magatartás esetén az MCE egyeztetést kezdeményez az Ügyféllel a helyzet kivizsgálása érdekében. Amennyiben felmerül, és a kivizsgálás igazolja, hogy az adott cselekmény jelentős előnyt vagy hátrányt jelentett bármely érdekelt félnek, úgy az MCE a cselekmény tárgyi súlyát mérlegelve dönt a tanúsítás érvényességének felfüggesztéséről az Ügyfél általi helyesbítés időtartamára, de max. 90 napra. Amennyiben e határidő eredménytelenül telik el, vagy a cselekmény tárgyi súlya ezt indokoltá teszi, az MCE visszavonja az Ügyfél tanúsítványát és erről értesíti a NAH-ot, ill. amennyiben szándékosan elkövetett bűncselekmény (büntett vagy vétség) gyanúja is felmerülhet, az MCE értesíti az illetékes más hivatalos szerv(ek)et is.

Az MCE a csalárd magatartással kapcsolatos minden döntését írásban közli az érintettekkel.

5. A tanúsított szervezetek nyilvántartása

Az MCE az általa tanúsított szervezetek nevét, címét, a tanúsítás alkalmazási területét, a bevont telephelyeket, valamint a megadott szabványt, a kiállított tanúsítványt és a tanúsítás állapotában bekövetkezett változásokat nyilvántartja.

A tanúsítás érvényessége alatt – a felügyeleti auditok között – a rendszerben történt változásokat a tanúsított szervezetnek írásban be kell jelentenie az MCE felé.

Az MCE az általa kiadott akkreditált és érvényes tanúsítványok adatait az ún. IAF CertSearch adatbázisban (iafcertsearch.org) is megjeleníti.

6. Az MCE által kiadott tanúsítványok és logók (tanúsítási jelek) használata

Az MCE által kiadott tanúsítási logó használata a tanúsítvány érvényességi idejének lejártáig lehetséges. Újabb tanúsítási ciklus esetén a logó használatának lehetősége automatikusan az újabb tanúsítás érvényességi idejére hosszabbodik.

Az MCE a tanúsítvány(oka)t elektronikus, ill. erre vonatkozó igény esetén külön díjazás ellenében nyomtatott formában, míg az adott szabványra vonatkozó tanúsítási logót elektronikus formában adja át.

A tanúsítási jel használata

Az MCE tanúsítványát és logóját minden általa tanúsított szervezet alkalmazhatja. A tanúsított státuszra vonatkozó hivatkozás esetén be kell tartani a TSzF-ben meghatározott követelményeket.

Termék és/vagy szolgáltatás jelölésére, olyan látszat keltésére, mely szerint az a termék és/vagy a szolgáltatás tanúsítására vonatkozna, ill. laboratóriumi vizsgálatról, kalibrálásról, vagy ellenőrzésről szóló jelentésen a tanúsítási jelek nem alkalmazhatóak. A tanúsítási jel nem használható továbbá sem terméken, sem annak csomagolásán, sem más olyan módon, amely úgy értelmezhető, hogy ez a termék megfelelőségét jelenti.

Amennyiben a tanúsított szervezet a tanúsított tevékenységen kívül egyéb tevékenységet is folytat, úgy a nem tanúsított tevékenységekkel kapcsolatos dokumentumokon a tanúsítási jel nem szerepeltethető. A tanúsítási jel csak a megadott telephelyekre vonatkozhat. A tanúsított szervezet nem tehet félrevezető nyilatkozatot és nem használhatja a tanúsítványt úgy, hogy hivatkozik a tanúsítványra, tanúsítotttságra egy nem tanúsított tevékenység vagy telephely esetén. El kell kerülni annak látszatát, hogy a tanúsítás olyan telephelyre, tevékenységre vonatkozik, amely nincs a tanúsítás területén belül.

A tanúsított szervezet tanúsítási státuszának felfüggesztésekor a tanúsítási jel használatát a szervezet minden dokumentumán szüneteltetni kell. A tanúsítvány érvényességének lejártá után vagy a tanúsítási státusz

megszűnésekor a tanúsítási jel alkalmazását haladéktalanul meg kell szüntetni. Amennyiben a tanúsított érvényességi területben szűkítés történik, úgy a tanúsított szervezetnek a tanúsítottságra való minden hivatkozását is annak megfelelően módosítania kell.

A tanúsított szervezetnek a tanúsítást oly módon kell felhasználnia, hogy az ne csorbíthassa az MCE hírnevét.

A tanúsítási jelet az MCE partnerei felhasználhatják a honlapjukon, marketing anyagaikon. A tanúsítási jelet más jeltől legalább 5 mm távolságban kell elhelyezni. A logó méreteinek változtatását csak méretarányosan szabad elvégezni úgy, hogy a logó szabad szemmel olvasható maradjon. A logó használatakor meg kell tartani annak eredeti színeit, ill. fekete-fehérben is használható.

Az Ügyfél logójának megjelenítése a tanúsítványon

Az Ügyfél kérheti, hogy az MCE-nek megküldött céglogója tanúsítványon megjelenjen. Ezzel egyszersmind hozzájárul ahhoz, hogy a logót az MCE reklám céljából (weboldal, prospektus, stb.) megjelenítse.

A tanúsítvány(ok), ill. a tanúsítási jel használatát az MCE minden auditon ellenőrzi, és lépéseket tesz, amennyiben nem megfelelő módon hivatkoznak a tanúsított státuszra, vagy félrevezető módon használják a tanúsítási dokumentumokat, jeleket vagy auditjelentéseket. A fenti követelmények be nem tartása maga után vonhatja a tanúsítás felfüggesztését, visszavonását.

7. Az MCE-hez érkező fellebbezések, és panaszok kezelése

Fellebbezésnek a tanúsítási folyamat negatív kimenetelű döntései (a tanúsítás meg nem adása, felfüggesztése, visszavonása, vagy korlátozása) ellen benyújtott eltérő véleményt tekintjük. Az MCE-hez beérkezett fellebbezések elbírálása első fokon az ügyvezetés feladata.

A tanúsítási határozatok alapján született döntés ellen fellebbezni a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül lehet, a fellebbezést az MCE ügyvezetéséhez kell benyújtani.

Az ügyvezető az MCE vonatkozó eljárásrendje szerint kivizsgálja a fellebbezést, és határozatot hoz az ügyben. Az ügyvezetés határozata ellen a bejelentő a kézhez kapott értesítéstől számított 15 napon belül élhet a fellebbezési jogával, és a másodfokú eljárást kérhet. Ez esetben az MCE Pártatlansági Bizottságához kerül a fellebbezés, amely saját eljárásrendje szerint vizsgálja ki azt. Az MCE PB másodfokú határozatával szemben az MCE székhelye szerint illetékes bírósághoz lehet keresettel fordulni.

Panasznak az MCE által tanúsított irányítási rendszerrel rendelkező szervezet ügyfele, az érdekeltségi körébe tartozó személy vagy szervezet által bejelentett olyan eseményt tekintjük, mely a tanúsított irányítási rendszer eredményes működését kérdőjelezi meg. A panaszokat az ügyvezetéséhez kell benyújtani. A panaszok kivizsgálásának menete megegyezik a fellebbezések esetében leírtakkal. A panaszok kivizsgálása során az Ügyfélnél a 2.6. pontban leírtak szerinti rendkívüli audit is tartható.

8. Információk rendelkezésre állása, információkérés az MCE-től

Az MCE a honlapján, mindenki számára elérhetően az alábbi információkat jeleníti meg:

- ✓ az MCE azonosítása és elérhetőségei,
- ✓ az MCE vezetői politikája,
- ✓ a TSzF,
- ✓ az Adatkezelési Szabályzat,
- ✓ a tanúsítási tevékenység folyamatábrája.

Az MCE kérésre székhelyén információt szolgáltat a tanúsított Ügyfelek tanúsításának érvényességi állapotáról (érvényes, lejárt, felfüggesztett, visszavont).

9. Értésítés a változásokról az MCE részéről

Az MCE a megfelelő időben megadja a kellő tájékoztatást a tanúsított Ügyfeleinek a tanúsítási követelményekben bekövetkezett mindennemű változásról. Az MCE az auditokon kívül további információ(ka)t is kérhet az Ügyféltől annak igazolása érdekében, hogy az Ügyfél megfelel-e az új követelményeknek?

10. Értésítés a változásokról az Ügyfél részéről

Az Ügyfél köteles haladéktalanul tájékoztatni az MCE-t minden olyan fejleményről, amely befolyásolhatja a tanúsított irányítási rendszerének azt a képességét, hogy továbbra is teljesítse a tanúsítás alapjául szolgáló szabvány követelményeit, így különösen, de nem kizárólagosan

- ✓ a jogi, a kereskedelmi és a szervezeti forma, vagy a tulajdonviszonyok változásai,
- ✓ a szervezettel és a vezetőséggel kapcsolatos változások,
- ✓ a tanúsított irányítási rendszer alkalmazási területének és földrajzi határainak változásai, a kapcsolattartási adatok változása,
- ✓ az irányítási rendszerben és a folyamatokban bekövetkezett jelentős változásai.

11. Az Ügyféltől származó adatok kezelése az MCE-nél

Az MCE az Ügyféltől származó adatokat az Ügyféltől kapott információkat az SZ-1.04/M02 Adatkezelési Szabályzat foglaltak szerint kezeli.

Az Ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy az MCE információt adjon ki más testület vagy hatóság részére (pl. akkreditáló testület).

Érvényes: 2026. 01. 20-tól visszavonásig.

Melléklet: a tanúsítási folyamat áttekintő ábrája

1. sz. melléklet: a tanúsítási folyamat áttekintő ábrája

