

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ 1η	ΗΜΕΡ.ΕΚΔ. 01.12.2021	ΕΓΚΡΙΣΗ Ο ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ			

ΔΗΛΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Η CERTIFY STANDARDS LTD είναι φορέας ελέγχου και πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και βασίζει τη λειτουργία της στην ανεξαρτησία και την ακεραιότητα, καθώς επίσης στην αμεροληψία και ικανότητα της διοίκησης και του προσωπικού της. Η CERTIFY STANDARDS LTD επίσης δηλώνει ότι κατανοεί τη σημασία της αμεροληψίας στις επιθεωρήσεις που εκτελεί και δεσμεύεται να διασφαλίζει με τεκμηριωμένες διαδικασίες τον έλεγχο σύγκρουσης συμφερόντων και την αντικειμενικότητα όλων των εμπλεκόμενων σε αυτές.

Ο γενικός στόχος της πιστοποίησης που παρέχει ο φορέας της CERTIFY STANDARDS LTD, είναι να καλλιεργήσει την ανάπτυξη εμπιστοσύνης σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη, ότι το σύστημα ποιότητας που ακολουθούν οι πιστοποιημένες από αυτήν επιχειρήσεις ικανοποιούν τις συγκεκριμένες απαιτήσεις των προτύπων **ISO/22000:2018** και **ISO/9001:2015**.

Όλοι στην CERTIFY STANDARDS LTD δεσμευόμαστε για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η CERTIFY STANDARDS LTD δεσμεύεται να παρέχει με ακεραιότητα, υπευθυνότητα και αξιοπιστία υπηρεσίες ελέγχου και βάση αυτών και πιστοποίησης των Συστημάτων Διαχείρισης **ISO/22000:2018** και **ISO/9001:2015**.

Η Διοίκηση της CERTIFY STANDARDS LTD έχει αναπτύξει την πολιτική του φορέα και έχει επωμιστεί την επιστασία για την εγκατάσταση διεργασιών και διαδικασιών για την λειτουργία της ως φορέας ελέγχου και πιστοποίησης όπως ορίζεται από το πρότυπο **ISO/IEC 17021-1:2015**.

Η Διοίκηση μέσω του Γενικού Διευθυντή της έχει το γενικό έλεγχο για την εφαρμογή της πολιτικής, των διεργασιών και των διαδικασιών που έχουν αναπτυχθεί βάση του προαναφερθέντος προτύπου. Επίσης έχει τη γενική ευθύνη για:

Τη διασφάλιση της αμεροληψίας,
Την επίβλεψη της οικονομικής δραστηριότητας του φορέα,
Την ανάπτυξη υπηρεσιών πιστοποίησης συστημάτων διαχείρισης,
Τη διεξαγωγή επιθεωρήσεων, πιστοποιήσεων και διαχείριση παραπόνων,
Την έκδοση πιστοποιητικών ως προς τα πρότυπα : **ISO/22000:2018** και **ISO/9001:2015**,
Τις αποφάσεις Συμμόρφωσης,
Την ανάθεση έργου σε επιτροπές,
Το καθορισμό συμβασιακών υποχρεώσεων των ενταγμένων και
Τη διασφάλιση της οικονομικής βιωσιμότητα του φορέα.

Για την Ποιότητα και θέτει ως στόχο την συμμετοχή κάθε εργαζομένου στη βελτίωση της ποιότητας και την εξασφάλιση της αξιοπιστίας της CERTIFY STANDARDS LTD ως φορέα Ελέγχου και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης.

(α) Κάθε εργαζόμενος, εσωτερικός και εξωτερικός, συνεργάτης της CERTIFY STANDARDS LTD ευθύνεται άμεσα για την ποιότητα της εργασίας που προσφέρει.

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ 1η	ΗΜΕΡ.ΕΚΔ. ..2021	ΕΓΚΡΙΣΗ Ο ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ			

(β) Όλες οι υπηρεσίες πιστοποίησης της CERTIFY STANDARDS LTD προσφέρονται άνευ διακρίσεων σε κάθε ενδιαφερόμενο με υπευθυνότητα, αξιοπιστία και ακεραιότητα. Προσφέρονται δε, από προσωπικό που επιλέχθηκε με συγκεκριμένες διαδικασίες και με υψηλά κριτήρια τεχνικής και επιστημονικής επάρκειας.

(γ) Η εταιρεία δεν σχεδιάζει, παράγει, εγκαθιστά, διανέμει ή εμπορεύεται πιστοποιημένα προϊόντα, πιστοποιημένες διεργασίες, και πιστοποιημένες υπηρεσίες και ούτε παρέχει για τα ανωτέρω υπερβολική δράση.

(δ) Η εταιρεία και οποιοδήποτε μέρος της ίδιας νομικής οντότητας δεν παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες εν γένει στους πελάτες της, και δεν δηλώνει ή υπονοεί ότι η πιστοποίηση θα ήταν απλούστερη, ευκολότερη, ταχύτερη ή μικρότερης διάρκειας εάν χρησιμοποιηθεί συγκεκριμένος οργανισμός παροχής συμβουλών

(ε) Η εταιρεία δεν προσφέρει και ούτε παρέχει συμβουλευτική συστημάτων διαχείρισης ή εσωτερικές επιθεωρήσεις στους πελάτες της,

(στ) εάν ένας πελάτης έχει λάβει συμβουλές για συστήματα διαχείρισης από φορέα που έχει σχέση με την εταιρεία, τότε ο φορέας πιστοποίησης δεν πιστοποιεί το σύστημα διαχείρισης για τουλάχιστον δύο έτη μετά το τέλος της συμβουλευτικής.

(ζ) Η εταιρεία δεν αναθέτει εξωτερικούς ελέγχους σε συμβουλευτικό οργανισμό συστημάτων διαχείρισης.

(θ) Η εταιρεία έχει την ευθύνη και αξιολογεί επαρκώς τα αντικειμενικά αποδεικτικά στοιχεία στα οποία θα στηρίξει την απόφαση συμμόρφωσης.

(ι) Η εταιρεία παρέχει δημόσια διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία ελέγχου και τη διαδικασία πιστοποίησης και σχετικά με το καθεστώς πιστοποίησης (δηλαδή χορήγηση, διατήρηση πιστοποίησης, επέκταση ή μείωση του πεδίου πιστοποίησης, ανανέωση, αναστολή ή αποκατάσταση ή ανάκληση πιστοποίησης). Επιπλέον παρέχει κατάλληλη πρόσβαση σε μη εμπιστευτικές πληροφορίες σχετικά με τα συμπεράσματα συγκεκριμένων ελέγχων.

(ια) Η εταιρεία λαμβάνει υπόψη τους κινδύνους που σχετίζονται με την παροχή ικανής, συνεπούς και αμερόληπτης πιστοποίησης. Ενδεικτικά κίνδυνοι, αν και όχι οι μόνοι, προέρχονται από:

α) Ιδιωτικό συμφέρον: απειλές που προκύπτουν από ένα άτομο ή επιχείρηση που ενεργεί για το δικό του συμφέρον. Ένας κίνδυνος που σχετίζεται με την πιστοποίηση, ως απειλή για την αμεροληψία, είναι το οικονομικό συμφέρον.

β) Αυτοέλεγχο: απειλές που προκύπτουν από ένα άτομο ή φορέα που αναθεωρεί το έργο που έχει γίνει από μόνο του. Έλεγχος των συστημάτων διαχείρισης ενός πελάτη στον οποίο ο φορέας πιστοποίησης παρείχε συμβουλευτική υπηρεσία συμβουλών για τα εν λόγω συστήματα θα αποτελούσε απειλή αυτοελέγχου.

γ) Εξοικείωση (εμπιστοσύνη): Κίνδυνοι για την αμεροληψία προκύπτουν από ένα μεμονωμένο συνεργάτη του φορέα ή τον φορέα τον ίδιο όταν είναι πολύ εξοικειωμένοι ή χαίρουν εμπιστοσύνης από μια ενταγμένο στο σύστημα ελέγχου πελάτη / επιχείρηση, αντικαθιστώντας αυτή η εμπιστοσύνη τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων.

δ) Εκφοβισμό: την έμμεση ή άμεση απειλή προς υπάλληλο / συνεργάτη του φορέα ή προς τον ίδιο το φορέα ότι θα αναφερθεί σε κάποιον ανώτερο ή θα αντικατασταθεί αντίστοιχα.

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΚΔΟΣΗ 1η	ΗΜΕΡ.ΕΚΔ. 01.12.2021	ΕΓΚΡΙΣΗ Ο ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ			

Για την επίτευξη των ανωτέρω, η CERTIFY STANDARDS LTD εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο **ISO/IEC 17021-1**, τους Κανονισμούς και τα Κριτήρια Διαπίστευσης του ΕΣΥΔ , καθώς και το/τα πρότυπο/α **ISO/22000:2018, ISO/9001:2015**.

ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το παρακάτω κείμενο θέτει τους στόχους της CERTIFY STANDARDS LTD για την επίτευξη της ποιότητας στις υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει :

- (i) Εξασφάλιση της Εμπιστευτικότητας και Αξιοπιστίας της CERTIFY STANDARDS LTD ως φορέα πιστοποίησης.
- (ii) Αξιόπιστη και ανεξάρτητη αξιολόγηση τρίτου μέρους.
- (iii) Ανεξαρτησία από κάθε εμπορική, οικονομική ή άλλη πίεση που θα μπορούσε να επηρεάσει την κρίση της.
- (iv) Ανταπόκριση στις απαιτήσεις των πελατών της, καθοδηγούμενη από τα υψηλά στάνταρτ που η ίδια η CERTIFY STANDARDS LTD έχει θεσπίσει και ακολουθεί.
- (v) Έγκαιρη, αποτελεσματική και βάση προβλεπόμενων διεργασιών, ανταπόκριση σε τεκμηριωμένες και ενυπόγραφες ενστάσεις, παράπονα και διαφορές πελατών, καταναλωτών ή άλλων ενδιαφερομένων. Σκοπός η βελτίωση της εξυπηρέτησής τους και η διασφάλιση της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων. Η CERTIFY STANDARDS LTD διερευνά κάθε περίπτωση με όλα τα μέσα που διαθέτει και η πρόσβαση για την κατάθεση πιθανών παραπόνων δίδεται με κάθε δυνατό τρόπο.
- (vi) Συνεχή εκπαίδευση και αξιολόγηση του προσωπικού διαθέτοντας για το σκοπό αυτό τους απαραίτητους πόρους
- (vii) Την αξιολόγηση και πιστοποίηση της συμμόρφωσης Συστημάτων Διαχείρισης
- (viii) Την αποδοτική εφαρμογή τεκμηριωμένου Σ.Δ.Π. που να καλύπτει τις απαιτήσεις του προτύπου **ISO/IEC 17021-1**.

Χρίστο Αντρέα
Λευκωσία

Γενικός Διευθυντής
01/12/2021