

E példány sorszáma:



Tanúsítási és felügyeleti tevékenység Eljárás

Készítette: Dr. Lajos Attila
Minőségirányítási vezető

Jóváhagyta: Borszéki Péter
Ügyvezető igazgató

copyright (szerzői jog): Ezen dokumentum tartalma nem reprodukálható sem részben, sem egészben az ügyvezető igazgató előzetes engedélye nélkül.

MSZ EN ISO/IEC 17021- 1:2016	Változat: 22. Utolsó kiadás: 2016.10.11.	Oldal / összes oldal: 1./19.
---------------------------------	---	------------------------------

Borszéki Péter

1 Az eljárás célja

Az eljárás célja, hogy szabályozza a tanúsító auditok, felügyeleti auditok, és a megújító auditok végzését, az ezek során készítendő dokumentumokat, jelentéseket.

2 Az eljárás érvényessége

Ez az eljárás az **International Cert Hungary Kft.** által végzett menedzsmentrendszerek tanúsítására érvényes. Alkalmaznia kell a teljes személyzetnek.

3 Hivatkozott dokumentumok

K-8.5.1	Minőségügyi Kézikönyv 8.5.1 fejezete
K-9.1-9.6	Minőségügyi Kézikönyv 9.1-9.6 fejezete
	Auditprogram
	Auditterv
	Felügyeleti mátrix
	Függetlenségi nyilatkozat
	Nyitó értekezlet
	Záró értekezlet
ABE	ISO 9001 Auditjelentés, ISO 14001 Auditjelentés, MSZ 28001 Auditjelentés (összetett excel fájl)
F52	Auditjelentés (ÉBIR, és ISMS esetén)
	Auditdokumentumok ellenőrzése
	Szerződés a tanúsítási rendszerbe való felvételtől
	Felülvizsgálati szerződés
	Logó, tanúsítvány használatának szabályai
	Auditorok, szakértők kinevezése eljárás
	Ajánlatadás, szerződéskötés eljárás

4 Az eljárás tartalmi leírása

4.1 Általános irányelvek

Az első tanúsítvány elnyerésével a Megbízó automatikusan az **International Cert Hungary Kft.** tanúsítási rendszerének tagjává válik és mindaddig az marad, ameddig legalább egy tanúsítványa érvényes. Ezen kívül egy tanúsítvány csak akkor érvényes, ha az **International Cert Hungary Kft.** minden, az audittal és a rendszer tanúsításával kapcsolatos követelése kiegyenlítésre került.

A Megbízó minden megbízással elismeri az üzleti feltételek, valamint jelen tanúsítási rend aktuális változatának érvényességét. Ezen dokumentumok aktuális változatának hatálya kiterjed a már fennálló szerződéses kapcsolatokra is.

A fentieket ügyfeleinkkel megkötött **Szerződés a tanúsítási rendszerbe való felvételtől** dokumentummal biztosítjuk.

Az **International Cert Hungary Kft.** értékeli az auditorok által összeállított dokumentumokat. Dönt a tanúsítvány megadásáról, és a tanúsítással kapcsolatban felmerülő viták esetén hozzá lehet fordulni.

A mindenkori akkreditáló hely munkatársa és megbízottja részt vehet az **International Cert Hungary Kft.** által a Megbízónál lefolytatott **auditon (Witnessaudit)**, illetve betekinhet a Megbízónál lefolytatott audit dokumentumaiba is.

A tanúsítvány érvényessége a lefolytatott tanúsító audit utáni, tanúsítási döntés időpontjától számítva 3 évre szól. Megújító audit esetén a pozitív tanúsítási döntés eredményeként az új tanúsítás lejáratí ideje a meglévő tanúsítás lejáratí idején alapul, azaz az új lejáratí dátum=meglévő lejáratí dátum+3év. Ez alól kivételt képez, ha az ügyfél a **Felülvizsgálati szerződést** csak rövidebb időre köti meg (2, vagy 1 évre). Ebben az esetben a Tanúsítvány érvényessége csak a szerződéssel lefedett időszak lehet.

Amennyiben a rendszerszabvány megváltozik, amely a Tanúsítványon szerepel, akkor a nemzetközi (ISO) előírásoknak megfelelő lejáratí dátumot kaphat a Tanúsítvány. Az MSZ EN ISO 9001:2015, és MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány megjelenésével az MSZ EN ISO 9001:2009, ill. az MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány szerint kiállított tanúsítványok érvényességi ideje legkésőbb 2018.09.15.-én lejár. Újonnan kiállított tanúsítvány is csak ilyen lejáratí dátummal állítható ki.

4.2 A dokumentumok megőrzése

Az **Auditjelentések** cégünk tulajdonát képezik. Ebből másolatot, vagy további eredeti példányt átadunk ügyfelünknek. Az ügyfelünknek saját érdekében célszerű ezeket a dokumentumokat megőriznie. Az **International Cert Hungary Kft.**-vel szemben semmiféle kárigény nem érvényesíthető, ha a Megbízó egy neki adott dokumentumot nem akar vagy nem tud rendelkezésre bocsátani.

4.3 A tanúsítási rend megsértése

Amennyiben a tanúsítvány tulajdonosa **jelen eljárást**, illetve a **Logó, tanúsítvány használat szabályai**-t neki felróható okból megsérti, a tanúsítvány felfüggeszhető, illetve visszavonható az említett dokumentumok szerint. Ugyanez érvényes különösen akkor, ha nem megengedett reklámtevékenységet folytatnak, vagy a tanúsítvánnyal vagy jellel visszaélnak.

4.4 Feltételek a menedzsment rendszerek auditálására és tanúsítására vonatkozóan

Az **International Cert Hungary Kft.** menedzsment rendszereket auditál és tanúsít. A következőkben ismertetett feltételek kielégítik az **MSZ EN ISO/IEC 17021-1:2016**, valamint a megfelelő irányelvek követelményeit.

4.4.1 Auditok programozása

Az **International Cert Hungary Kft.** **Auditprogramot** készít minden, tanúsítást megrendelő ügyfelére, amely rögzíti a kezdeti audit két szakaszát, az 1., és a 2. éves felügyeleti audit, és a tanúsítvány lejáratí előtt esedékes megújító audit tervezett dátumát.

Ha figyelembe vesszünk az ügyfélnél már megtörtént auditot, akkor az **Auditprogram** esetleg módosítható, de ezt indokolni kell.

Az **Auditprogramot** az **auditsoport vezető** készíti (módosítja szükség esetén) és az **ÜI** hagyja jóvá az első audit, vagy a megújító audit időpontjának kitűzésekor a Tanúsítás/Megújítás 2. szakaszának időpontjának figyelembe vételével (ill. módosításakor).

Az **Auditprogram** készítésekor, és minden későbbi módosításakor figyelembe vesszük az ügyfél szervezetének nagyságát, irányítási rendszerének alkalmazási területét, összetettségét, a termékeket, folyamatokat, az irányítási rendszer eredményességét, és a korábban végzett auditok eredményeit. A későbbi módosításokat az **Auditprogramon** indokolni kell!

Így az **Auditprogram** tartalmazza az éves auditokon vizsgálandó szabványpontokat, folyamatokat, tevékenységeket (esetleg technológiákat), telephelyeket, és KIR esetén a vizsgált környezeti elemeket.

Az **Auditprogramot** az ügyféllel jóvá kell hagyatni legkésőbb az audit 2.szakaszában a helyszíni auditon, illetve Megújító auditon, vagy változáskor!

Az **audit csoport** kijelölésének folyamatára az **Auditorok/szakértők kinevezése eljárásban** leírtakat alkalmazzuk.

Az **auditsoport** összeállításakor az **auditorokat/szakértőket**, valamint az **auditsoport-vezetőket** úgy választjuk meg, hogy a teljes kompetencia lefedje az adott ügyfél szabványi, és műszaki területét (ez érvényes kombinált auditra is).

Az ügyfél kérelmének átvizsgálója, a **Kalkuláció készítője** az **auditsoport** kijelölésekor jelöli ki a **Tanúsítót** (tanúsítási döntés felelőse), aki az auditsoport tagjaitól független személy.

4.4.2 Auditterv készítése

Audittervet minden egyes, az **Auditprogramban** meghatározott helyszíni auditra készítünk.

Az audit előtt az **Irodavezetőnek** ki kell töltenie az **Auditterv formalapot** a cég, illetve az audit adataival, és át kell adnia a **Vezető auditornak**. Az elkészült **Audittervet** a **vezető auditornak** még az audit előtt le kell adnia az irodában a **Tanúsításért felelősnek** ellenőrzésre.

Az audit céljait az **International Cert Hungary Kft.** határozza meg, és rögzíti az **Auditterven**.

Az **Audittervnek** összhangban kell lennie az **Auditprogrammal**.

Az audit területét és kritériumait, beleértve a változásokat is, az ügyféllel való egyeztetés után határozzuk meg, és rögzítjük az **Auditterven**.

Az audit területét (vizsgált tevékenységet) összhangban az **Auditprogrammal** rögzítjük az **Audittervben**. Az **Auditterv** tartalmazza az auditálandó fizikai helyszíneket, az auditálandó tevékenységeket, továbbá az auditálandó szervezeti egységeket, és folyamatokat.

Ha a kezdeti tanúsítási, vagy újratanúsítási folyamat több auditból áll (1., és 2. szakasz), esetleg különböző helyszíneket érintenek, akkor az egyes alkalmazási területek nem feltétlenül fedik le a teljes alkalmazási területet, de az auditok egésze összhangban van a tanúsítási dokumentumban szereplő alkalmazási területtel.

Az **Auditterv** tartalmazza az adott irányítási rendszer rendelkező dokumentumának pontjait, és az ügyfél által kialakított irányítási rendszer dokumentációját, folyamatait.

A **vezető auditor** tervezi meg az audit menetét, időbeosztását (telephelyektől, tevékenységtől, létszámtól stb. függően), helyszíneit beleértve a külső ideiglenes helyszínek meglátogatását, ha vannak ilyenek, az auditsoport tagjainak és a kísérő személyeknek a szerepét és felelősségi körét, és rögzíti ezt az **Auditterven**.

Kombinált audit esetén külön-külön **Audittervet** készítünk a megfelelő rendszerirányítási szabványok auditálására vonatkozóan, biztosítva a felkészült audit-csoportot, és az auditálásra fordítandó időt.

Az **Audittervet** a **vezető auditornak** az ügyfél részére el kell juttatnia a helyszíni audit esedékessége előtt legalább 3 munkanappal. Az ügyfél kérésére az **International Cert Hungary Kft.** további háttér információkat ad az auditsoport tagjairól. Az ügyfélnek jogában áll az auditsoport tagjaival szemben kifogást emelni, de csak indokolt esetben. Ilyenkor az **auditsoport kijelölője** új auditsoportot állít össze. Az időpontokat a megbízóval egyeztetni kell.

Az **Audittervnek** legalább a következő elemeket kell tartalmaznia:

- Vizsgálandó szervezet, és auditálandó telephelye(i), külső ideiglenes helyszínek meglátogatását, és a távauditálási tevékenységeket.
- Az audit céljai.
- Audit kritériumok: az alapul vett irányítási rendszer szabvány, annak vizsgálandó pontjai, és az ügyfél kapcsolódó szabályzó dokumentumai.
- Az audit területe: az auditon auditálandó érvényességi (tevékenységi) terület.

- Az audit fajtája.
- Az auditcsoport munkatársainak neve, feladata, felelőssége.
- Az audit nyelve.
- Dátum és óra a tervezett időtartamokkal a vizsgálandó auditált folyamatokhoz, területekhez, auditoronként megadva.
- A megbízó auditált szervezeti, működési egysége, ill. vezetője a vizsgálandó auditált folyamatokhoz.

Ha az ügyfélnek több telephelye van bevonva a tanúsításba (a vizsgálandó telephelyek számát az akkreditációs szabványokhoz tartozó útmutatóknak megfelelően számoljuk (**IAF-MD 1:2007**)), akkor az **Ajánlatadás, szerződéskötés eljárásnak** megfelelően a szerződésben rögzített számú telephelyeket vizsgáljuk az auditon. A vizsgálandó telephelyeket az **Auditprogramban** határozzuk meg, majd az **Auditervben** is pontosan szerepeltetjük ezeket.

Az **Auditervet** az audit alkalmával a megbízóval jóvá kell hagyatni. A **vezető auditor** az **Auditervben** meghatározottakat aláírásával hagyja jóvá.

4.4.3 Helyszíni audit elvégzése

Az auditok tartalmazznak egy nyitó értekezletet az audit megkezdésekor, egy értékelő vizsgálatot, és egy záró értekezletet az audit befejezésekor.

4.4.3.1 Nyitó értekezlet levezetése

Az audit kezdeti lépése egy bevezető beszélgetés, amelyen az ügyfél vezetőségének is jelen kell lennie. A nyitó értekezlet célja, hogy rövid tájékoztatást adjon az audittevékenységek végrehajtásáról. A részletezésnél figyelembe kell venni az ügyfél auditfolyamatban való jártasságát.

A beszélgetésnek a **Nyitó értekezlet** feljegyzésen szereplő pontokat kell tartalmaznia, melyek kiterjednek az alábbiakra:

- Bemutatkozás, Kommunikáció, Erőforrások biztosítása.
- Utalás a bizalmas ügykezelésre. Az ügyfél folyamatos tájékoztatása az audit előrehaladásáról, aggodalomra okot adó tényekről (melyek később eltérések lehetnek).
- Az **Auditerv**, és adatainak részletes egyeztetése.
- Általános utalások az audit eljárási módjára (mintavételes, megfelelőségek keresése, eltérések fajtája, dokumentálás, Auditjelentés formája, stb.).
- A korábbi auditok eredménye, esetleg szükséges intézkedések elvégzésének ellenőrzése.

A nyitó értekezleten való jelenlétet fel kell jegyezni a **Nyitó értekezlet** feljegyzésen.

4.4.3.2 Kommunikáció az audit során

Az **auditcsoport vezetője** szükség szerint átcsoportosíthatja az auditcsoport feladatait, hogy elérjék az audit célját. Az **auditcsoport vezetője** időnként tájékoztatja az ügyfelet az audit előrehaladásáról, illetve minden esetben jelzi az esetleges aggályokat. Aggályok felmerülésekor auditbizonyítékot kell szerezni, hogy az eset eltéréshez vezet-e, vagy sem.

Ha az auditbizonyítékok azt jelzik, hogy az audit céljai nem érhetők el, vagy azonnali és jelentős (pl. biztonsági) kockázat fennállására utalnak (nagy eltérés), az **auditcsoport vezetőjének** ezt közölnie kell az ügyféllel, és ha lehetséges, a tanúsító testülettel (**Tanúsításért felelőssel**) a megfelelő intézkedés meghatározása céljából.

Ilyen intézkedés lehet az **Auditerv** ismételt megerősítése vagy módosítása, az audit céljának vagy területének (az **Auditervben** történő dokumentálás mellett) megváltoztatása, vagy az audit megszakítása.

Az auditcsoport vezetőjének be kell számolnia az **Auditjelentésben** a tanúsító testület felé a megtett intézkedésekről.

Ha a helyszíni audittevékenységek során derül ki, hogy az audit alkalmazási területében bármilyen változtatás szükséges, az **auditsorozat vezetőjének** ezt át kell vizsgálnia az ügyféllel, és tájékoztatnia kell róla a tanúsító testületet (**Tanúsításért felelőst**), az **Auditjelentésben**.

4.4.3.3 Megfigyelők, szakterületi szakértők és kísérők

Megfigyelők

Esetleges megfigyelők jelenlétét az auditon és annak indoklását az audit végrehajtása előtt egyeztetjük az ügyféllel. (Megfigyelők lehetnek: ügyfél szervezetének tagjai, tanácsadók, akkreditáló munkatársai, hatóság képviselői, betanuló auditor, stb.)

Az **auditsorozat vezető** felelős biztosítani, hogy a megfigyelők ne befolyásolják, ne akadályozzák az audit folyamatát, illetve kimenetelét.

Szakterületi szakértők

Esetleges szakterületi szakértők szerepét az auditon az audit végrehajtása előtt egyeztetjük az ügyféllel. A szakterületi szakértő nem auditál, nem tevékenykedik auditorként, csak az auditor munkáját segíti/segítheti tanácsaival a felkészüléshez, tervezéshez, ill. az auditon. A szakterületi szakértőhöz mindig csatlakozik auditor is.

Kísérők

Minden egyes auditorhoz csatlakoznia kell egy kísérőnek (az ügyfél szervezetéből), kivéve ha az **auditsorozat vezetője** és az ügyfél ettől eltérően állapodik meg. Erről a nyitó értekezleten kell megállapodni. Az auditorokhoz rendelt kísérők feladata az audit segítése.

Az **auditor(ok)** felelős biztosítani, hogy a kísérők ne befolyásolják, ne akadályozzák az audit folyamatát, illetve kimenetelét.

4.4.3.4 A folyamatok auditálása, az információk gyűjtése és igazolása, az audit megállapításai

Az auditálás folyamán az irányítási rendszerek minden, az **Auditprogramban** rögzített területét az alapul vett kritériumoknak megfelelően kell felülvizsgálni.

Az audit során megfelelő mintavétellel kell gyűjteni az audit céljaira, területére és kritériumaira vonatkozó információkat. Az audit során az **auditoroknak** szűrőpróbaszerűen kell vizsgáldniuk. Az **auditoroknak** megfelelő számú munkatársat kell megkérdezniük és a szóban forgó irányítási dokumentációkat a helyszínen kell tanulmányozniuk. A munkatársak megkérdezése semmilyen módon nem lehet diszkriminatív jellegű.

Az információkat igazolni kell, hogy auditbizonyítékká váljanak: azaz konkrétan le kell ellenőrizni ezek meglétét, tartalmát, működését, és fel kell jegyezni az **Auditjelentésben** (kérdéslista részben) a konkrétan megvizsgált igazoló dokumentumokat, feljegyzéseket, adatokat, személyeket, projekteket, nem elegendő csak a vizsgált ponthoz beírni, hogy megfelelt, vagy sem!

A megkérdezéseket, a megtekintett dokumentumokat, feljegyzéseket, termékeket, és az eredményeket (ÉBIR, ISMS auditálása esetén az **ABE Auditjelentés kérdéslista mappában** kell dokumentálni (**Megállapítások** oszlop)), MIR, KIR és MEBIR audit esetén az **ABE Auditjelentés** (excel) fájl megfelelő **Kérdéslista** mappában (a Megjegyzések, Megállapítások oszlopban) kell ezeket dokumentálni, és értékelni.

Az értékelést az **Auditjelentés kérdéslista mappában** az „Értékelés” oszlopban, az adott kérdés mellett kell dokumentálni a következő képpen:

„c” – vizsgálva, és megfelelő,

„nc” – vizsgálva, és nemmegfelelőség,

„nb” – nincs vizsgálva.

Kombinált auditok esetén külön-külön **Auditjelentést** készítünk a megfelelő irányítási rendszerszabványokhoz kapcsolódóan.

A nemmegfelelőség megállapítását az auditkritériumok (szabvány, egyéb szabályzó dokumentum) konkrét követelménye szerint kell rögzíteni, tartalmaznia kell a nemmegfelelőség világos, egyértelmű megfogalmazását, és részletesen meg kell határozni az objektív bizonyítékot, amely a nemmegfelelőséget megalapozza.

A nemmegfelelőségeket az ügyféllel meg kell beszélni, annak biztosítására, hogy az auditbizonyíték pontos és a nemmegfelelőséget megértették (nem egyenlő az elfogadással), és meg kell állapodni az intézkedés határidejéről (figyelembe véve a nemmegfelelőség jellegét, súlyosságát, az audit típusát: TA, FA, IA).

Az auditornak tartózkodnia kell a nemmegfelelőség okának vagy a megoldásnak a sugalmazásától!

Az eltérést dokumentálni kell az **Auditjelentés kérdéslista mappában** az adott sorban az „Eltérés” oszlopban. Az eltérés megszüntetésére az ügyfélnek helyesbítést (javítást), és helyesbítő tevékenységet kell hoznia, vagy beterveznie (a tervnek tartalmaznia kell legalább az okok vizsgálatát, és a tervezett helyesbítő tevékenységet), ezt a „helyesbítés, és helyesbítő tevékenység” oszlopban kell dokumentálni. A következő „Eltérés kategóriája” oszlopban az eltérés súlyosságát kell dokumentálni (sc – kis eltérés, cc – jelentős, nagy eltérés). A „Hét, vagy dátum” oszlopban a helyesbítés, helyesbítő tevékenység visszaellenőrzésének határidejét adja meg az **auditor**.

Jelentős, nagy eltérés: nemmegfelelőség, amely hatással van az irányítási rendszer képességére a tervezett eredmények elérése érdekében; jelentős kétség merül fel aziránt, hogy a folyamatfelügyelet eredményes, vagy a termék/szolgáltatás megfelel a meghatározott követelményeknek; számos kisebb nemmegfelelőség kapcsolódott ugyanahhoz a követelményhez, vagy egy probléma rendszerbeli hibát mutathat, így az egy jelentős nemmegfelelőséget eredményez.

Kis eltérés: nemmegfelelőség, amely nincs hatással az irányítási rendszer képességére a tervezett eredmények elérése érdekében.

Kombinált auditok esetén egy feltárt nemmegfelelőség hatásait meg kell vizsgálnia az **auditsoportnak** az összes irányítási rendszerszabványra vonatkozóan, és fel kell tárnia a szóba jöhető Auditjelentésekben. Az ügyfélnek ennek megfelelő intézkedéseket kell hoznia.

Az eltérések kiküszöbölésére betervezett helyesbítéseket, helyesbítő intézkedéseket első körben az **auditsoport vezető** vizsgálja meg, második körben a **Tanúsító** (tanúsításért felelős), hogy azok elfogadhatóak-e.

Az ügyféltől megköveteljük a helyesbítések, és helyesbítő tevékenységek eredményességének igazolását. A nemmegfelelőségek megoldását alátámasztó bizonyítékokat fel kell jegyezni a visszaellenőrzési határidőnek megfelelő **Auditjelentésben**. Az ügyfelet az **auditsoport vezetőnek** tájékoztatnia kell az átvizsgálás és az igazolás eredményéről.

A helyesbítés és helyesbítő tevékenység eredményességének igazolása elvégezhető az ügyfél által átadott dokumentáció átvizsgálása alapján, vagy ha szükséges, helyszíni igazolással.

Az auditált ügyfélnek a **vezető auditor** tájékoztatást ad arról, hogy a helyesbítés, vagy a helyesbítő intézkedés igazolásához milyen tevékenységre van szükség (helyszíni teljes, vagy részleges audit, legközelebbi felügyeleti audit, dokumentált bizonyítékok megküldése). Ezt dokumentálni kell az **Auditjelentésben!**

Fejlesztési lehetőségeket lehet azonosítani, és rögzíteni. A nemmegfelelőségeket (azaz az eltéréseket) nem szabad fejlesztési lehetőségként megjelölni.

4.4.3.5 Az audit következtetéseinek összeállítása, az audit csoport egyeztetése

A folyamatok auditálása után az **audit csoport** visszavonul egy megbeszélésre, tisztázzák a dokumentációk és értékelések minden nyitott kérdését, és kialakítják végkövetkeztetésüket.

A záró értekezlet előtt az auditsoportnak

a) át kell vizsgálnia az audit megállapításait és az audit során a tárgyra vonatkozóan összegyűjtött minden egyéb információt, összehasonlítva ezeket az audit céljaival;

- b) meg kell állapotodnia az audit következtetéseiben, figyelembe véve az auditfolyamattal együtt járó bizonytalanságot (mintavétel miatt), javasolható-e a tanúsítás megadása/fenntartása, vagy nem (a tanúsításra szóló javaslat csak abban az esetben tehető meg, ha az audit kritériumokkal kapcsolatban nincsen kritikus, nagy eltérés);
- c) meg kell határozni az esetleges szükséges utólagos tevékenységeket (utóaudit, utólagos dokumentum-ellenőrzés, stb.);
- d) meg kell erősítenie az **Auditprogram** megfelelőségét, vagy meg kell határozni a szükséges módosításokat (pl.: alkalmazási terület, auditidők vagy dátumok, felügyelet gyakorisága, felkészültség), indokolva a „Megjegyzés” rovatban.

MIR auditálása esetén a **vezető auditor** lehetőleg a helyszínen összeállítja az auditjelentést a végkövetkeztetésekkel, és ha volt, a fejlesztési lehetőségekkel az **ABE Auditjelentés fájl MIR-Kérdéslista mappáját** kitöltve, melyből előállítja az összefoglalást (**ABE Auditjelentés fájl HIN-Összefoglalás mappa**), esetleges eltérésekkel (**ABE Auditjelentés fájl ABW mappa**) együtt.

KIR audit esetén szintén törekedni kell a teljes **ABE Auditjelentés (excel) fájl** kitöltésére a helyszínen. Kitöltendő a **KIR dokumentáció vizsgálat mappa**, és a **KIR-Kérdéslista mappa**. A **vezető auditor** végül összeállítja a **KIR-Összefoglalás mappát**.

A helyszínen mindenképpen össze kell állítani az esetleg feltárt eltérésekről szóló **ABE Auditjelentés (excel) fájl KIR eltérésjelentés mappát**.

MEBIR auditálása esetén a **vezető auditor** az **ABE Auditjelentés fájl** MEBIR-re **vonatkozó** részeit tölti ki.

ÉBIR, ISMS auditálása esetén a **vezető auditor** az **F52 Auditjelentés fájl** megfelelő részeit tölti ki.

4.4.3.6 Záró értekezlet levezetése

Hivatalos záró értekezletet kell tartani az ügyfél vezetőségével együtt (és ahol célszerű, azokkal is, akik az auditált funkciókért vagy folyamatokért felelősek), melyet az **auditcsoport-vezetője** vezet le. A jelenléteket feljegyezzük a **Záró értekezlet** feljegyzésen. A záró értekezlet célja, hogy ismertesse az audit következtetéseit, ide értve a tanúsításra vonatkozó javaslatot. A **Záró értekezlet** formalap tartalmazza az érintendő témákat. A részletezésnél figyelembe kell venni az ügyfél auditfolyamatban való jártasságát.

A záróbeszélgetésnek a következő pontokat kell tartalmaznia:

- A látottak kiértékelése (pozitív vagy negatív benyomások), végkövetkeztetés elmondása a tanúsítvány kiadásának/fenntartásának javaslatával kapcsolatban.
- Az erősségek és eltérések felsorolása.
- **Auditjelentés** elkészítésének módja és határideje.
- Az eltérések kezelésének folyamata.
- Az ügyfél számára adott határidő, ameddig benyújthat egy tervet az audit során feltárt nemmegfelelések helyesbítésére (javítására), és a helyesbítő tevékenységre vonatkozóan (ha ez nem történt meg a helyszíni audit során), [a tervnek tartalmaznia kell legalább az okok vizsgálatát, és a tervezett helyesbítő tevékenységet.](#)
- Az **International Cert Hungary Kft.** auditot követő tevékenysége (tanúsítási döntés folyamata, tanúsítvány, logó kiadás/tanúsítvány fenntartás).
- Panaszkezelés, fellebbezés kezelés.
- A következő audit fajtájának, határidejének meghatározása.

Az **auditcsoport vezetőjének** meg kell kísérelnie az auditbizonyítékok vagy megállapítások vonatkozásában a véleménykülönbségek feloldását és **auditcsoport** és az ügyfél között, a megoldatlan pontokat fel kell jegyezni a **Záró értekezlet** feljegyzésen.

Ha egy utóaudit szükséges, akkor a megbízóval való egyeztetés után egy olyan alkalmas határidőt kell megállapítani (maximum 3 hónap), amely határidő alatt a megbízó garantálni tudja a helyesbítések, helyesbítő tevékenységek teljesítését.

Ennek a határidőnek a túllépése esetén a Tanúsítvány érvénytelenné válik, új tanúsítási auditot kell lebonyolítani.

Ezen kívül a felülvizsgálat módját is meg kell határozni (helyszíni utóaudit vagy a visszajelentés vizsgálata helyszíni látogatás nélkül).

4.4.3.7 Auditjelentés

Minden auditról készítünk írásos **Auditjelentést**. Kombinált auditok esetén külön-külön **Auditjelentést** készítünk a megfelelő irányítási rendszerszabványokhoz kapcsolódóan.

Az **auditsoport vezetője** felelős az **Auditjelentés** elkészüléséért, és annak tartalmáért. Az **Auditjelentésnek** pontos, tömör és érthető leírást kell adnia az auditról, lehetővé téve a megalapozott tanúsítási döntést, és tartalmaznia, vagy hivatkoznia kell a következőket:

- a) cégünk megnevezése;
- b) az ügyfél nevét, címét, és az ügyfél vezetőségének képviselőjét;
- c) az audit típusát: kezdeti (TA), felügyeleti (FA) vagy megújító (IA), vagy rendkívüli;
- d) az audit kritériumait;
- e) az audit céljait;
- f) az audit alkalmazási területét, különösen az auditált szervezeti vagy működési egységek vagy folyamatok azonosítását; az audit időtartamát;
- g) az audittervtől való eltérést és okát;
- h) bármely jelentős tényezőt, amely hatással van az auditprogramra;
- i) az auditsoport vezetőjének (VA), az auditsoport tagjainak (A-k), és bármilyen kísérő személynek (SZ, tolmács, megfigyelő, betanuló, stb.) a megnevezését;
- j) az időpontokat és helyszíneket, ahol az audittevékenységeket (helyszíni vagy nem helyszíni) végezték;
- k) az audit megállapításait, bizonyítékait és következtetéseit, összhangban az audit típusának követelményeivel;
- l) az utolsó audit óta bekövetkezett jelentős változásokat (ha van), mely haással van az ügyfél irányítási rendszerére;
- m) bármilyen megoldatlan ügyet, ha azonosítottak ilyen;
- n) mely audit kombinált, közös, vagy integrált;
- o) mintavételen alapuló vizsgálatról nyilatkozatot;
- p) ajánlást az auditsoporttól;
- q) az ügyfél eredményesen ellenőrzi a tanúsítási dokumentumok és jelek használatát;
- r) az elvégzett helyesbítő tevékenységek eredményességének igazolását a korábban azonosított nemmegfelelésekkel kapcsolatban.

A **vezető auditor** az esetleges eltérési jelentést **ABE Auditjelentés fájl** MIR esetén **ABW mappa**, KIR esetén **KIR-eltérésjelentés mappa**, MEBIR esetén **MEBIR-Eltérésjelentés mappa** a megbízó által kinevezett, adott irányítási rendszer felelőssel ellenjegyeztetnie kell.

Emellett jóvá kell hagyatni az ügyféllel a tanúsítás adattartalmát (tanúsítvány mintát).

Amennyiben a helyszínen elkészült, az auditjelentés összefoglaló részét, illetve az esetleges fejlesztési lehetőségeket tartalmazó (MIR, EBIR, ISMS esetén: **Auditjelentés fájl HIN-Összefoglalás mappa**, KIR esetén: **Auditjelentés (excel) fájl KIR-Összefoglalás mappa**, MEBIR esetén: **MEBIR-Összefoglalás mappa**) jelentés részeket át kell adni az ügyfélnek. Ha ez csak később készül el, akkor a **vezető auditor** a felelős, hogy ezt eljuttassa eredeti, vagy másolati példányban az ügyfélnek. Az összefoglalás elkészítésének dátumát jelölni kell az összefoglaláson (van rá külön rovat).

4.4.4 Kezdeti audit és tanúsítás

Az irányítási rendszer első tanúsítási auditját két szakaszban végezzük: 1., és 2. szakasz.

4.4.4.1 Az audit 1. szakasza

Az 1. szakaszban a **vezető auditor** vizsgálja az ügyfél tanúsításra való felkészültségét. Az 1. szakasz során végzendő teendők:

- átvizsgálni az ügyfél dokumentációs rendszerét, az ügyfélnél tapasztalható helyzetet, hogy mennyire értették meg a szabvány követelményeit;
- ellenőrizni az ügyfél telephelyeit, ezek elhelyezkedését,
- tisztázni az irányítási rendszer alkalmazási területét, folyamatait, törvényi, jogszabályi hátteret (engedélyek megléte, jogi követelményeknek való megfelelés),
- megbeszélni az audit 2. szakaszának időpontját, az erőforrások rendelkezésre bocsátását,
- kombinált audit esetén a szervezet irányítási rendszerének integráltsági fokát, illetve, hogy a személyzet alkalmas-e a kombinált audit által lefedett irányítási rendszerszabványoknak megfelelő kérdések megválaszolására,
- megvizsgálni, hogy az ügyfél tervezett-e, és az audit 2. szakaszáig megtartja-e a belső auditot, és a vezetőségi átvizsgálást, és ez alapján felkészültek-e az audit 2. szakaszára (KIR-nél: megtörtént-e a belső audit, a vezetőségi átvizsgálás, valamint a környezeti hatások felmérésének, értékelésének megtörténte).

Ezek elvégzésére az ügyfélnek előzetesen biztosítania kell a szükséges dokumentumokat, információkat.

Az audit 1. szakasza a helyszínen történik. Ezt az **Auditprogramban** is rögzítjük.

Minőségirányítási rendszer tanúsítása esetén indokolt esetben (kis méretű szervezet, egyszerű tevékenység) eltekintünk az 1.szakasz helyszíni megtartásától, ilyenkor a **vezető auditor** távoli interjúval végzi el az 1.szakaszt. A **vezető auditor** vizsgálja ennek lehetőségét az 1.szakasz előtt a megkapott dokumentációs rendszer, és a rendelkezésre álló információk alapján.

Az audit 1. szakaszának megállapításait dokumentáljuk, kiemelve azokat a területeket, amelyek gondot okozhatnak, nem megfelelőnek bizonyulhatnak a 2. szakasz során.

A dokumentálásra KIR audit esetén az **ABE Auditjelentés** (excel) fájl **KIR-Összefoglalás, KIR-Kérdéslista, és KIR-Dokumentáció vizsgálat** mappái szolgálnak. (MEBIR esetén **MEBIR-Összefoglalás, MEBIR-Kérdéslista, MEBIR-Dokumentáció vizsgálat** mappák.)

MIR audit esetében az **ABE Auditjelentés** fájl **Dok_check, és Eredmény mappa** szolgál a dokumentálásra. Az audit 1. szakaszával kapcsolatban felmerülő kérdéseket, észrevételeket, nyitott pontokat a **Vezető auditor** az **ABE Auditjelentés Eredmény mappa 1.1 pontjában** rögzíti. Az **1.2 pontban** kell rögzíteni az audit 1. szakaszának eredményét. Az **1.3 pontban** az audit 2. szakaszában a helyszíni felülvizsgálat alkalmával tapasztaltakat kell rögzíteni az **1.1 pontban** meghatározottakkal kapcsolatban.

A két szakasz közötti időt a szerint tervezzük, hogy a problémás területek felszámolásában milyen intézkedéseket kell hoznia az ügyfélnek. Ha az irányítási rendszerre hatással lévő jelentős változás következik be, megfontoljuk az 1.szakasznak, vagy egy részének megismétlését. Ilyen esetben már nem készítünk **Auditertvet** az 1.szakaszra.

Ha az 1.szakasztól eltelt 6 hónapon belül nem történt meg a 2.szakasz, akkor újabb 1.szakasszal indulhat a kezdeti tanúsítás.

Az audit első szakasza az alábbi következtetésekkel járhat:

- Az audit 2. szakaszáig nem valósul meg a Belső audit és/vagy a Vezetőségi átvizsgálás, így az audit 2. szakaszát nem lehet megtartani.
- Az audit 2. szakaszáig megvalósul a Belső audit és/vagy a Vezetőségi átvizsgálás, így az audit 2. szakaszát meg lehet tartani.

- A vállalkozás irányítási rendszere átfogóan leírt a dokumentumokban, a cég felkészült az audit 2. szakaszára, tehát lehetséges a 2. szakasz megtartása.
- A vállalkozás irányítási rendszere leírt, bár tartalmaz csekély eltéréseket, amelyek az audit 2. szakaszának elején tisztázhatók, tehát lehetséges a 2. szakasz megtartása.
- A vállalkozás irányítási rendszere nem megfelelő, tehát egyelőre nem lehetséges a 2. szakasz megtartása. A dokumentumokat az audit előtt át kell alakítani, és egy újabb 1. szakaszt kell tartani.

Az audit első szakaszának dokumentált eredményét (MIR tanúsítás esetén: **ABE Auditjelentés Ergebnis mappa**, KIR tanúsítás esetén: **ABE Auditjelentés (excel) fájl KIR-Összefoglalás mappa**) átadjuk az ügyfélnek. Felelős: **Vezető auditor**.

Kombinált audit 1. szakasz jelentéseinek értékelése során szükség lehet a korábban kalkulált auditori idő módosítására, ha az integráltsági fok nem az ajánlatadás során begyűjtött információknak megfelelő. Ennek szükségességét a **Tanúsító** (tanúsításért felelős személy) vizsgálja.

4.4.4.2 Az audit 2. szakasza

Az audit 2. szakaszának célja, hogy kiértékeljük az ügyfél irányítási rendszerének bevezetését, eredményességét. Az audit 2. szakasza minden esetben az ügyfél telephelyén történik meg. A 2. szakasz akkor lehetséges, ha az audit utolsó napjával bezárólag az ügyfél már legalább 3 hónapja működteti irányítási rendszerét.

Az auditálásnak tartalmaznia kell a következőket:

- információ, és bizonyíték, hogy az irányítási rendszerre vonatkozó szabvány, vagy más rendelkező dokumentum követelménye teljesül,
- tevékenység figyelemmel kísérése, mérése, jelentések, és átvizsgálások a fő célokról, előirányzatokról,
- az irányítási rendszer működésének megítélése a jogszabályok, egyéb szabályzó, szerződéses követelmények teljesülésének szempontjából,
- az ügyfél folyamatainak üzemi ellenőrzése,
- a belső audit, és a vezetőségi átvizsgálás,
- a vezetőség felelősségének ellenőrzése a politika megvalósulásáért,
- a kapcsolatok ellenőrzését a követelmények, a politika, a célok, a vonatkozó jogszabályi követelmények, a felelőségek, a személyzet felkészültsége, a műveletek, az eljárások, a teljesítmény adatok és a belső audit megállapításai között.

Kombinált auditnál is vizsgálunk minden irányítási rendszerszabványnak megfelelő területet (pl.: helyesbítő tevékenység vizsgálatok nem elegendő csak az egyik irányítási rendszerszabványnak megfelelő területéről mintát venni.).

Az auditcsoport olyan tagjának, aki nem elfogadott auditor/vezető auditor az adott irányítási rendszerszabványnak megfelelően, nem adunk át auditálási feladatokat. Kivéve (tehát átadható):

- ha az irányítási rendszerszabvány követelményei, és az audit végrehajtásának technikai ismerete közös (pl.: dokumentumok kezelése);
- olyan követelményeknek való megfelelést kell vizsgálni, ami adminisztratív jellegű, pl. Belső audit tervezése, vagy dokumentálás a feltárt eltérésekkel kapcsolatban.

Az audit következtéseit a helyszínen az audit csoport összefoglalja szóban, majd az írásbeli **Auditjelentést** is átadjuk.

MSZ EN ISO 9001:2009, és MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány szerinti tanúsító audit legkésőbb 2017.szeptember 15-ig hajtható végre.

2017.szeptember 15-ig végrehajtott tanúsító audit esetében ügyfelünk választhat, hogy az MSZ EN ISO 9001:2009, és/vagy az MSZ EN ISO 9001:2015, illetve az MSZ EN ISO 14001:2005 és/vagy az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány alapján kéri az auditot.

2017.szeptember 15-től csak az új MSZ EN ISO 9001:2015 ill. az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány szerinti tanúsítás kérhető.

4.4.4.3 A tanúsítási döntés meghozatala

Az audit eljárás lezárását (beleértve a helyesbítések elvégzésének ellenőrzését is) követő 1 héten belül az **auditsoport vezetője az Irodavezetőnek** leadja az audit során készült audit dokumentumokat (a tanúsítási döntés meghozatalához), amelyek tartalmazzák:

- az **Auditjelentést**, és kapcsolódó dokumentumokat: **Auditprogram, Auditterv, Függetlenségi nyilatkozat, Felügyeleti mátrix** (ez utóbbi csak MEBIR, ÉBIR esetén), **Nyitó értekezlet, Záró értekezlet**, teljesen kitöltött **Auditjelentés fájl**, és kinyomtatott, aláírt elemeit (kötelező: 1.szakaszról **Ergebnis/Eredmény**, KIR, MEBIR esetén **Összefoglalás**, 2.szakaszról **Összefoglalás**, lehet: egyéb mappák),
- a nemmegfeleléseket (ha van): **ABE Auditjelentés Eltérések (ABW mappa)**, ill. **KIR-Eltérésjelentés mappa**, ill. **MEBIR-Eltérésjelentés mappa**; és az ügyfél által betervezett, vagy elvégzett helyesbítéseket, helyesbítő tevékenységeket,
- a tanúsítási kérelem információit,
- megerősítést, hogy elérték az audit célját,
- ajánlást a tanúsítás megadására, vagy visszautasítására, esetleg feltételekkel, vagy megjegyzésekkel.

Az **Irodavezető** továbbítja az audit dokumentumokat a **Tanúsítónak** (tanúsítási döntés hozó), aki minden esetben más, mint az **auditsoport** valamely tagja. A **Tanúsító** felülvizsgálja a benyújtott jelentéseket, információkat, mely alapján dönt az adott ügyfél irányítási rendszerének működését igazoló tanúsítvány kiadásáról/fenntartásáról, elutasításáról, felfüggesztéséről, visszavonásáról, szűkítéséről, vagy bővítéséről. Mindezt dokumentálja az **Auditdokumentumok ellenőrzése** feljegyzésen.

A tanúsítási döntés meghozatala előtt a **tanúsítási döntés hozónak** az (**Auditdokumentumok ellenőrzése** feljegyzés szerint) ellenőriznie kell, hogy:

- az auditsoporttól kapott információ elegendő-e, a tanúsítási követelmények és az alkalmazási terület tárgyában,
- a helyesbítéseket, ill. helyesbítő tevékenységeket igazolták-e a jelentős nemmegfelelések (nagy eltérések) esetén (nemmegfelelés, amely hatással van az irányítási rendszer képességére a tervezett eredmények elérése érdekében; jelentős kétség merül fel aziránt, hogy a folyamatfelügyelet eredményes, vagy a termék/szolgáltatás megfelel a meghatározott követelményeknek; számos kisebb nemmegfelelés kapcsolódott ugyanahhoz a követelményhez, vagy egy probléma rendszerbeli hibát mutathat, így az egy jelentős nemmegfelelést eredményez),
- az ügyfél által tervezett helyesbítéseket, ill. helyesbítő tevékenységeket átvizsgálták, és elfogadták minden más nemmegfelelésre (kis eltérésre) (nemmegfelelés, amely nincs hatással az irányítási rendszer képességére a tervezett eredmények elérése érdekében).

Pozitív értelmű tanúsítási döntés esetén kiállítjuk a Tanúsítványt. A Tanúsítvány lejáratí ideje általában a tanúsítási döntés dátumától számított 3 év (lásd még: **jelen eljárás 4.1 fejezet**).

Ha cégünk nem tudja igazolni egy ügyfelünk auditja esetében a 2.szakaszt követő 6 hónapon belül a helyesbítések és valamely jelentős nemmegfelelés helyesbítő tevékenységeinek megvalósítását, akkor egy másik 2.szakaszt hajtunk végre a tanúsításra való ajánlás előtt.

2017.szept.15-ig megtörtént tanúsító audit esetében, ha ügyfelünk kérte mind a régi, mind az új ISO 9001, ill. 14001 szabványok szerinti tanúsítást, akkor 2 db tanúsítványt adunk ki a megfelelő lejáratí dátumokat alkalmazva (lásd még **4.1 fejezet**).

4.4.5 Felügyeleti audit

Az **International Cert Hungary Kft.** által kiadott tanúsítvány érvényességi ideje 3 évre szól (lásd még: **jelen eljárás 4.1 fejezet**), a következő feltétellel:

Az **International Cert Hungary Kft.** audit csoportja évente egy alkalommal felügyeleti auditon győződik meg a tanúsított vállalat irányítási rendszerének fenntartottságáról figyelembe véve az ügyfél, és irányítási rendszerének esetleges változásait.

A **Felülvizsgálati szerződés** értelmében legkésőbb a felülvizsgálat előtt **ügyfelünknek** közölnie kell lényeges változásait.

A felügyeleti tevékenységek helyszíni auditokat minden esetben magukba foglalnak. Emellett az alábbiak is alkalmazhatók a felügyeleti tevékenységként:

- ügyfeleknek feltett kérdések a tanúsítás szempontjaival kapcsolatban,
- ügyfél nyilatkozatainak átvizsgálása (pl.: honlap, prospektus),
- ügyfél felkérése dokumentumok, feljegyzések bemutatására,
- egyéb eszköz a működés megfigyelésére.

4.4.5.1 Helyszíni felügyeleti audit

A felügyeleti auditok helyszíni auditok, de nem vizsgáljuk a teljes rendszert. Az 1. éves felügyeleti audit alatt, és a 2. éves felügyeleti audit alatt a teljes rendszer minden elemét érinti a vizsgálat legalább egyszer. Minden évben ellenőrizzük a következő pontokat:

- belső auditok, vezetőségi átvizsgálás,
- az előző auditon feltárt nemmegfelelőségekre tett intézkedések átvizsgálása,
- a panaszok (reklamációk) kezelése,
- az irányítási rendszer eredményessége az ügyfél céljainak elérésében,
- a folyamatos fejlesztési tevékenységek előrehaladása,
- a működés folyamatos ellenőrzése,
- a változások átvizsgálása,
- tanúsítvány, és logó használata.

Az ellenőrizendő pontokat az **Auditprogram** tartalmazza, melyet a **Vezető auditor** módosíthat a korábbi auditok eredményei, és az esetleges változások (pl. szabványváltozás) alapján.

Amennyiben ügyfelünk jelzi, és kéri, akkor az auditot már az adott szabvány újabb kiadása alapján végezzük el. Ha ügyfelünk jelzi, és kéri, akkor az auditot már az adott szabvány újabb kiadása alapján, illetve a régi (megváltozott) kiadás alapján is elvégezzük (amíg a nemzetközileg előírt végső határidő el nem érkezik). Ilyen esetekben az új szabványkövetelmények mindegyike vizsgálandó a felügyeleti auditon.

MSZ EN ISO 9001:2009, és MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány szerinti felügyeleti audit legkésőbb 2017.szeptember 15-ig hajtható végre.

2017.szeptember 15-ig végrehajtott felügyeleti audit esetében ügyfelünk választhat, hogy az MSZ EN ISO 9001:2009, és/vagy az MSZ EN ISO 9001:2015, illetve az MSZ EN ISO 14001:2005 és/vagy az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány alapján kéri az auditot.

2017.szeptember 15-től csak az új MSZ EN ISO 9001:2015 ill. az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány szerinti felügyeleti audit kérhető.

A felügyeleti auditot évente egyszer végezzük.

A kezdeti tanúsítást követő első éves felügyeleti auditot a tanúsítási döntéstől számított 12 hónapon belül, vagy ennél szigorúbb határidőben folytatjuk le. Amennyiben egy tanúsított ügyfélnél már történt megújító audit, úgy az azt követő felügyeleti auditokat évente egyszer végezzük el. Ezt ügyfeleinkkel kötött **Felülvizsgálati szerződésben** is rögzítjük.

4.4.5.2 A tanúsított státus fenntartása

Az **auditscsoport vezetője** az **Irodavezetőnek** leadja az audit során készült audit dokumentumokat (a tanúsítás fenntartási döntés meghozatalához), amelyek tartalmazzák:

- az **Auditjelentést**, és kapcsolódó dokumentumokat: **Auditprogram**, **Auditterv**, **Függetlenségi nyilatkozat**, **Felügyeleti mátrix** (ez utóbbi csak MEBIR, ÉBIR esetén), **Nyitó értekezlet**, **Záró értekezlet**, teljesen kitöltött **Auditjelentés fájl**, és kinyomtatott, aláírt elemeit (kötelező: Összefoglalás, lehet: egyéb mappák),
- a nemmegfeleléseket (ha van): **Auditjelentés Eltérések (ABW mappa)**, ill. **KIR-Eltérésjelentés mappa** (MEBIR esetén **MEBIR-Eltérésjelentés mappa**); és az ügyfél által elvégzett/tervezett helyesbítéseket, helyesbítő tevékenységeket,
- ajánlást a tanúsítás fenntartására, vagy visszautasítására, esetleg feltételekkel, vagy megjegyzésekkel.

Az **Irodavezető** továbbítja az audit dokumentumokat a **Tanúsítónak** (tanúsítási döntés hozó), aki minden esetben más, mint az **auditscsoport** valamely tagja. A **Tanúsító** felülvizsgálja a benyújtott jelentéseket, információkat, mely alapján dönt az adott ügyfél irányítási rendszerének működését igazoló tanúsítvány fenntartásáról, felfüggesztéséről, visszavonásáról, szűkítéséről, vagy bővítéséről. Mindezt dokumentálja az **Auditdokumentumok ellenőrzése** feljegyzésen.

A tanúsítási döntés meghozatala előtt a **tanúsítási döntés hozónak** az (**Auditdokumentumok ellenőrzése** feljegyzés szerint) ellenőriznie kell, hogy:

- az auditscsoporttól kapott információ elegendő-e,
- az audit csoport vezető ajánlja-e a tanúsítvány fenntartását,
- az ügyfél által tervezett helyesbítéseket, ill. helyesbítő tevékenységeket átvizsgálta, és elfogadta a nem jelentős nemmegfelelésekre (kis eltérésre).

Amennyiben az auditon olyan jelentős nemmegfelelések merültek fel, amelyek a tanúsítvány felfüggesztését, vagy visszavonását eredményezné (ez szerepel az **Auditjelentésben**), a **Tanúsító** átvizsgál minden kapcsolatos információt, és felkészültsége alapján dönt, hogy fenntartható-e a tanúsítvány.

Amennyiben az ügyfél a felügyeleti auditon nem tudja bemutatni irányítási rendszerének folyamatos működését, vagy olyan változások történtek, amelyek ezt megakadályozzák, a tanúsítvány visszavonásra kerül.

Felügyeleti audit után történő, pozitív értelmű tanúsítási döntés következtében esetlegesen kiállított Tanúsítvány érvényességi ideje (lejárati dátuma) megegyezik az eredeti Tanúsítvány érvényességi idejével.

2017.szept.15-ig megtörtént felügyeleti auditot követő tanúsítási döntés esetében, ha ügyfelünk kérte mind a régi, mind az új ISO 9001, ill. 14001 szabványok szerinti felügyeletet, akkor 2 db tanúsítványt adunk ki/tartunk fenn a megfelelő lejárati dátumokat alkalmazva (lásd még **4.1 fejezet**).

Amennyiben ügyfelünk felügyeleti audit során tér át az új MSZ EN ISO 9001:2015, ill. az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány követelményeire, és a tanúsítási döntés pozitív értelmű, akkor ennek a szabványnak megfelelő tanúsítványt állítunk ki, az eredeti (régii szabvány szerinti) tanúsítvány kiállítási dátumától (tanúsítási döntéstől) számított 3 év, mínusz 1 nap lejárati dátummal.

4.4.6 Megújító audit

A megújító audit során a tanúsítási ciklus alatti működést vizsgáljuk, és a korábbi, felügyeleti auditok jelentéseit is átvizsgáljuk.

A **Felülvizsgálati szerződés** értelmében legkésőbb a megújító audit előtt **ügyfelünknek** közölnie kell lényeges változásait.

A megújító audit esetében is végzünk egy 1. szakaszt, amennyiben az ügyfélnél lényeges változások voltak az irányítási rendszerben, vagy a feltételekben (pl.: jogszabályok változása).

Az 1. szakasz lépései megegyeznek a **4.4.4.1 fejezetben** leírtakkal.

4.4.6.1 A helyszíni megújító audit

A megújító audit helyszíni auditja során a következők megerősítését keressük:

- az irányítási rendszer eredményes, a rendszer folyamatosan megfelel, és alkalmas a tevékenységi területen,
- elkötelezettség a rendszer eredményességének fenntartása és fejlesztése mellett,
- az irányítási rendszer eredményessége a politika és a célok megvalósításában, illetve az irányítási rendszer tervezett eredményeinek elérésében.

Ha a megújító auditon jelentős nemmegfelelések merülnek fel, akkor határidőt kell kitűzni az ügyfél számára a helyesbítésre, vagy helyesbítő tevékenységre úgy, hogy azokat bevezessék, és igazolják még a tanúsítás lejárata előtt. Ezért a megújító auditokat a tanúsítvány lejárata előtt legalább 1 hónappal tervezzük megtartani ügyfeleinknél.

Ha nem fejeztük be a megújító auditot, vagy nem lehetséges igazolni a helyesbítések és a helyesbítő tevékenységek bevezetését a jelentős nemmegfelelések esetében, még a tanúsítás lejáratáig, akkor a tanúsítást megújítása nem javasolható, ill. a tanúsítás érvényessége nem hosszabbítható meg. Az ügyfelet erről tájékoztatjuk, és elmagyarázzuk a következményeket.

MSZ EN ISO 9001:2009, és MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány szerinti megújító audit legkésőbb 2017.szeptember 15-ig hajtható végre.

2017.szeptember 15-ig végrehajtott megújító audit esetében ügyfelünk választhat, hogy az MSZ EN ISO 9001:2009, és/vagy az MSZ EN ISO 9001:2015, illetve az MSZ EN ISO 14001:2005 és/vagy az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány alapján kéri az auditot. Ilyen esetekben az új szabványkövetelmények mindegyike vizsgálandó a megújító auditon.

2017.szeptember 15-től csak az új MSZ EN ISO 9001:2015 ill. az MSZ EN ISO 14001:2015 szabvány szerinti megújítás kérhető.

4.4.6.2 Információ a tanúsítás megújításához

Az **auditscsoport vezetője** az **Irodavezetőnek** leadja az audit során készült audit dokumentumokat (a tanúsítás megújítási döntés meghozatalához), amelyek tartalmazzák:

- az **Auditjelentést**, és kapcsolódó dokumentumokat: **Auditprogram, Audittevékenység, Függetlenségi nyilatkozat, Felügyeleti mátrix** (ez utóbbi csak MEBIR, EBIR esetén), **Nyitó értekezlet, Záró értekezlet**, teljesen kitöltött **Auditjelentés fájl**, és kinyomtatott, aláírt elemeit (kötelező: 1.szakaszról **Ergebnis/Eredmény, KIR, MEBIR** esetén **Összefoglalás**, 2.szakaszról **Összefoglalás**, lehet: egyéb mappák),
- a nemmegfeleléseket (ha van): **Auditjelentés Eltérések (ABW mappa)**, ill. **KIR-Eltéréscsoport mappa** (MEBIR esetén **MEBIR-Eltéréscsoport mappa**); és az ügyfél által elvégzett helyesbítéseket, helyesbítő tevékenységeket,
- ajánlást a tanúsítás megújítására, vagy visszautasítására, esetleg feltételekkel, vagy megjegyzésekkel.

Az **Irodavezető** továbbítja az audit dokumentumokat a **Tanúsítónak** (tanúsítási döntés hozó), aki minden esetben más, mint az **auditscsoport** valamely tagja. A **Tanúsító** felülvizsgálja a benyújtott jelentéseket, információkat, a tanúsítás használatától esetleg beérkezett panaszokat, mely alapján dönt az adott ügyfél irányítási rendszerének működését igazoló tanúsítvány megújításáról, vagy elutasításáról. Mindezt dokumentálja az **Auditdokumentumok ellenőrzése** feljegyzésen.

A tanúsítási döntés meghozatala előtt a **tanúsítási döntés hozónak** az (**Auditdokumentumok ellenőrzése** feljegyzés szerint) ellenőriznie kell, hogy:

- az auditscsoporttól kapott információ elegendő-e, a tanúsítási követelmények és az alkalmazási terület tárgyában,

- a helyesbítéseket, ill. helyesbítő tevékenységeket igazolták-e a jelentős nemmegfelelések (nagy eltérések) esetén (nemmegfelelés, amely hatással van az irányítási rendszer képességére a tervezett eredmények elérése érdekében; jelentős kétség merül fel aziránt, hogy a folyamatfelügyelet eredményes, vagy a termék/szolgáltatás megfelel a meghatározott követelményeknek; számos kisebb nemmegfelelés kapcsolódott ugyanahhoz a követelményhez, vagy egy probléma rendszerbeli hibát mutathat, így az egy jelentős nemmegfelelést eredményez),
- az ügyfél által tervezett helyesbítéseket, ill. helyesbítő tevékenységeket átvizsgálták, és elfogadták minden más nemmegfelelésre (kis eltérésre) (nemmegfelelés, amely nincs hatással az irányítási rendszer képességére a tervezett eredmények elérése érdekében).

Pozitív értelmű tanúsítási döntés esetén kiállítjuk a Tanúsítványt. Az új Tanúsítvány lejáratási ideje a meglévő tanúsítás lejáratási idején alapul, azaz az új lejáratási dátum=meglévő lejáratási dátum+3év, általában (lásd még: **jelen eljárás 4.1 fejezet**).

A tanúsítás lejáratát követően, 6 hónapon belül visszaállíthatjuk a tanúsítást, ha az elintézetlen újratanúsítási tevékenységeket befejeztük (helyesbítő intézkedések igazolásra kerültek). Ilyenkor az újra-tanúsítási döntéstől él a tanúsítás, lejáratási dátuma=korábbi lejáratási dátum+3év. A tanúsítás rendelkezik előzményekkel, de egy időre hatályát veszítette, melyet jelölünk.

Ha a tanúsítás lejáratát követő 6 hónap múlva fejeződnek be az újratanúsítási tevékenységek (de már elkezdődött a lejáratot megelőzően), akkor egy újabb kezdeti audit 2.szakaszt kell tartanunk. Ilyenkor az újabb tanúsítási döntéstől él a tanúsítás, lejáratási dátuma=döntés dátuma+3év-1nap. A tanúsítás nem rendelkezik előzményekkel.

Ha a tanúsítás lejáratát követő 6 hónapon belül nem hoztuk meg a tanúsítás megújítási döntést, akkor egy újabb kezdeti audit 2.szakaszt kell tartanunk. Ilyenkor az újabb tanúsítási döntéstől él a tanúsítás, lejáratási dátuma=döntés dátuma+3év-1nap. A tanúsítás nem rendelkezik előzményekkel.

Ha a tanúsítás lejáratát megelőzően nem kezdődtek meg az újra-tanúsítási tevékenységek (audit), akkor egy teljes kezdeti auditot kell lefolytatnunk. Ilyenkor az újabb tanúsítási döntéstől él a tanúsítás, lejáratási dátuma=döntés dátuma+3év-1nap. A tanúsítás nem rendelkezik előzményekkel.

2017.szept.15-ig megtörtént megújító audit esetében, ha ügyfelünk kérte mind a régi, mind az új ISO 9001, ill. 14001 szabványok szerinti tanúsítást, akkor 2 db tanúsítványt adunk ki a megfelelő lejáratási dátumokat alkalmazva (lásd még **4.1 fejezet**).

4.4.7 Tanúsítás átvétele (más, IAF-MLA akkreditált tanúsító testülettől)

Az átvétel alapfeltételei:

-Kizárólag IAF MLA-s akkreditációval rendelkező, és érvényben lévő tanúsítványt vehetünk át. Az ilyen akkreditáció nélkül kiadott, vagy felfüggesztett, vagy felfüggesztési kockázattal terhelt, vagy érvénytelen tanúsítvánnyal rendelkező szervezeteket új ügyfélként kezeljük, új tanúsító auditral kezdődik a tanúsításuk.

-Amennyiben a tanúsítási cikluson belül a felügyeleti audit határideje már lejárt, az ügyfelet új ügyfélként kezeljük, új tanúsító auditral kezdődik a tanúsításuk.

-Rendelkezésre állnak a legutóbbi, határidőben megtörtént audit dokumentumai: Auditjelentés, és az ebben rögzített, esetleg megoldatlan nem megfelelőségek. Amennyiben ezek nem állnak rendelkezésre, az ügyfelet új ügyfélként kezeljük, új tanúsító auditral kezdődik a tanúsításuk.

Az átvétel előtti felülvizsgálat:

A tanúsítvány érvényességének ellenőrzését elvégezzük az azt kiadó tanúsító testületnél. Ha ezt nem tudjuk megtenni, az ügyfelünk feladata megerősíteni, hogy a tanúsítványt nem függesztették fel és felfüggesztési kockázat azt nem terheli.

Az ajánlatadás során vizsgáljuk azt is, hogy az ügyfél tanúsított tevékenységei az **International Cert Hungary Kft.** akkreditált tevékenységi körébe tartoznak-e. A tanúsítvány átadás okait is rögzítjük.

Ezután a felülvizsgálat megfelelő felkészültségű auditcsoport által végzett, helyszíni audittal történik. Az audit fajtáját az ajánlatadáskor határozzuk meg az információk alapján (dokumentációs rendszer, átveendő Tanúsítvány, előző auditjelentések, stb.). Az érvényes tanúsítási ciklusnak megfelelő, soron következő audit fajtát kell elvégezni.

A felülvizsgálat során az esedékes auditnak megfelelő szabályozás szerint (lásd: felügyeleti audit esetén **4.4.5 fejezet**, megújító audit esetén **4.4.6 fejezet**) végezzük az auditot. A vizsgálat során ki kell térni az alábbi szempontokra is, és az ezekkel kapcsolatos megállapításokat teljes körűen dokumentálni kell:

- a beérkezett reklamációk és az ezekkel kapcsolatos megtett intézkedések,
- a szervezet szabályozó testületekkel szemben fennálló jogszabályi megfeleléssel kapcsolatos aktuális feladatai,
- a megoldatlan nem megfelelőségeket még az átvételt megelőzően le kell zárni (bevonva akár a tanúsítványt kiadó tanúsító testületet).

Információ a tanúsítás kiállításához:

Amennyiben az átadás előtti felülvizsgálat nem azonosít további megoldandó vagy potenciális problémákat, a tanúsítvány a rendes tanúsítási-döntéshozatali folyamat keretében végezzük (lásd: felügyeleti audit esetén **4.4.5.2 fejezet**, megújító audit esetén **4.4.6.2 fejezet**). A folyamatban lévő felügyeleti vizsgálat programja (**Auditprogram**) a korábbi tanúsítási szabályokon alapul, kivéve, ha egy megújító/ismétlő auditot tartottunk.

Amennyiben az átadás előtti felülvizsgálatot követően sem sikerült elosztatni az aktuális vagy korábbi tanúsítvány megfelelőségével kapcsolatos kétségeket, úgy az ügyfelet új ügyfélként kezeljük, új, sikeres tanúsító audittal szerezhetnek tanúsítványt.

4.4.8 Rendkívüli auditok

4.4.8.1 Alkalmazási terület bővítése

Amennyiben az ügyfél irányítási rendszerét érintően meghatározó változás történt, - amelyet az **International Cert Hungary Kft.** részére be kell jelenteni –, vagy az ügyfél tevékenység bővítési kérelmet nyújt be az **Ügyvezető igazgató** a következő szempontok alapján dönt az elfogadásról, vagy a rendkívüli audit elrendeléséről:

- Tulajdonosváltozás esetén, ill. névváltoztatás esetén a Megbízó tudja-e bizonyítani az előd és az új szervezet közötti jogfolytonosságot, azonos személyi állományt és szervezetet.
- A Megbízó szervezetében, ill. személyi állományában történt változások alapvetően befolyásolják-e a minőségirányítási rendszer működését.
- Tevékenységi terület változása érinti-e a kiadott tanúsítvány érvényességi területét. (szűkítés, bővítés)

A rendkívüli audit történhet felügyeleti audithoz kapcsolódva is.

Az **Ügyvezető igazgató**nak a döntéshez szükséges információkat, igazolásokat írásos formában be kell szerezni és meg kell őrizni.

4.4.8.2 Rendkívüli eseményhez kötött auditok

Amennyiben az **Ügyvezető igazgató** a rendkívüli audit mellett dönt lényeges változások következtében, vagy panasz kivizsgálása miatt, vagy felfüggesztett tanúsítás esetén, vagy az ügyfél

által igényelt rendkívüli audit (pl. új szabványkövetelményekre való, **Auditprogramon** kívüli ütemben történő áttérés miatt) akkor erről a Megbízót írásban értesíti, kiterve a lebonyolítás feltételeire is. Ilyen esetben az **audit csoport** kijelölését különös gonddal végezzük, mert az ügyfélnek nincs lehetősége a csoporttagokkal szemben kifogást emelni.

A rendkívüli audit megtartására külön szerződést kötünk az ügyféllel.

A rendkívüli audit egybeeshet a soron következő felügyeleti- ill. megújító audittal, ilyen esetben az auditot kiterjesztő vagy szűkítő auditnak is tekintjük. Ez esetben az **Ügyvezető igazgató** dönt külön, vagy új szerződés kötés szükségességéről.

A Megbízó névváltozása, címváltozása, ill. tevékenységi körének változása esetén a **Tanúsító** (tanúsítási döntés hozó) - a felülvizsgálatot követően – új tanúsítványt ad ki, az eredeti tanúsítvány érvényességi idejének változatlanul hagyása mellett.

Amennyiben a Megbízó nem fogadja el az **Ügyvezető igazgató** által elrendelt soron kívüli auditot – nem köti meg az erre vonatkozó szerződést – az **Ügyvezető igazgató** jogosult a tanúsítványt visszavonni, a **Logó és tanúsítvány használatának szabályai** dokumentumban leírtak szerint.

Rendkívüli auditokat is követi tanúsítási döntési szakasz. Ilyen esetekben, ha az nem esik egybe az **Auditprogram** szerinti felügyeleti, vagy megújító audittal, akkor a **4.4.5.2 fejezet** szerint járunk el.

4.5 Tanúsítvány kiadása, fenntartása

A **Tanúsító** (tanúsítási döntés hozó) pozitív döntése alapján kiállítjuk, illetve fenntartjuk a **Tanúsítványt**.

Kombinált audit esetén (is) külön-külön **Tanúsítványt** adunk ki a megfelelő rendszerirányítási szabványokra vonatkozóan.

A **Tanúsítványt**, illetve a **tanúsítási jelünket (logót)** átadjuk használatra a tanúsított ügyfélnek. A használat során ügyfelünk köteles betartani a **Logó és tanúsítvány használatának szabályait**. A **Logó és tanúsítvány használatának szabályai** aktuális változata honlapunkon (www.international-cert.hu) elérhető.

Cégünk vizsgálja, hogy tanúsított ügyfelünk hogyan használja reklámcélokra a tanúsítványt.

Auditoraink az auditokon ellenőrzik a **Tanúsítvány**, és **logó** használatot.

4.6 Egyéb kiegészítések

Cégünk kivizsgálja a tanúsított ügyfeleivel kapcsolatos, harmadik személyek általi panaszokat a honlapján (www.international-cert.hu) közzétett **Minőségügyi kézikönyv 9.8 fejezete** alapján.

Tanúsított ügyfelünk élhet fellebbezéssel, ennek kezelését a honlapunkon (www.international-cert.hu) közzétett **Minőségügyi kézikönyv 9.7 fejezete** alapján végezzük.

A tanúsított ügyfeleket tájékoztatjuk a **Tanúsítási és felügyeleti tevékenység eljárásban** bekövetkezett lényeges változásokról, valamint a tanúsítás szempontjából mérvadó szabványok változásáról. A **Tanúsítási és felügyeleti tevékenység eljárás** aktuális változata honlapunkon (www.international-cert.hu) elérhető.

A tanúsított ügyfelünk rendszerének minden változását, valamint a szervezet szerkezetében bekövetkezett olyan változásokat, melyek a rendszerre lényeges befolyást gyakorolnak, írásban közli az **International Cert Hungary Kft.**-vel. Ezen kívül minden a rendszerével kapcsolatos külső/belső kifogást, valamint az ezzel kapcsolatos helyesbítő intézkedést dokumentál, és ezeket az információkat az audit során rendelkezésére bocsátja.

5 Feljegyzések kezelése

Feljegyzés fajta	Megőrzési hely	Megőrzési idő	Felelős
Minden szerződés, dokumentum, feljegyzés, amely a megbízó tanúsítási folyamatával összefügg	Ügyfél munkadossziéja	utolsó tanúsítási ciklus lejáratára + 3 év	IV
elektronikusan tárolt dokumentum, feljegyzés	Irodai számítógép Ügyfél-audit könyvtára	utolsó tanúsítási ciklus lejáratára + 3 év	IV