

Περιεχόμενα

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής.....	2
1. Αναφορές.....	2
2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες	2
3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες	3
4. Ανάπτυξη Διαδικασίας	3
4.1 Χρήση Σημάτων και Λογοτύπων	3
4.2 Έλεγχος χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων.....	5
5. Έντυπα	5
6. Αρχεία	5

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η παροχή τεκμηριωμένης πληροφορίας στο προσωπικό και τους πελάτες του Φορέα Πιστοποίησης GLOBAL CERT για τη χρήση των σημάτων και των λογοτύπων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 17021-1:2015 και τη Κατευθυντήρια Οδηγία του ΕΣΥΔ.

Η Διαδικασία έχει εφαρμογή σε όλη τη διοικητική μορφή του Φορέα Πιστοποίησης συμπεριλαμβανομένου του εμπλεκόμενου προσωπικού και των Εξωτερικών Συνεργατών του για ότι τους αφορά και είναι αναρτημένη στο διαδίκτυο για την ενημέρωση των πελατών.

Η Διαδικασία αυτή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο ο Φορέας Πιστοποίησης διασφαλίζει ότι οι πελάτες του χρησιμοποιούν το λογότυπο του, το συνδυασμένο λογότυπο (ΦΠ-ΕΣΥΔ) και ενδεχόμενα σήματα πιστοποίησης, με τρόπο σωστό και σύννομο.

1. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM § 8.3
- Ρ05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης
- Ρ10 Διαδικασία Εμπιστευτικότητας και Δημόσιας Πληροφόρησης
- GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης
- SRC 9001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 9001
- SRC 14001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 14001
- SRC 27001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 27001
- SRC 45001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 45001
- SRC 37001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 37001
- SRC 50001 Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ISO 50001
- ΕΣΥΔ ΕΛΔ/02/01/24-06-19 Κανονισμός για τη Χρήση του Εθνικού Λογοτύπου διαπίστευσης

2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες

αμεροληψία : παρουσία της αντικειμενικότητας (Αντικειμενικότητα σημαίνει ότι δεν υπάρχουν συγκρούσεις συμφερόντων ή ότι είναι επιλυμένες έτσι ώστε να μην επηρεάζουν αρνητικά τις μετέπειτα δραστηριότητες του φορέα πιστοποίησης. Άλλοι όροι που είναι χρήσιμοι σε σχέση με το στοιχείο της αμεροληψίας είναι: ανεξαρτησία, ελευθερία από σύγκρουση συμφερόντων, ελευθερία από προκατάληψη, έλλειψη ζημιάς από άδικη κρίση, ουδετερότητα, δικαιοσύνη, ευρύτητα, ομαλότητα χειρισμού, αποκόλληση, εξισορρόπηση.)

διακινδύνευση : η επίδραση της αβεβαιότητας

ενδιαφερόμενο μέρος : πρόσωπο ή ομάδα που ενδιαφέρεται ή επηρεάζεται από την επίδοση ενός οργανισμού

εμπιστευτικότητα : διατήρηση του εμπιστευτικού χαρακτήρα στοιχείων ή πληροφοριών

επιθεώρηση πιστοποίησης : επιθεώρηση που διεξάγεται από έναν οργανισμό επιθεώρησης ανεξάρτητο από τον πελάτη και τα μέρη που βασίζονται πάνω του, με σκοπό την πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισης του πελάτη.

επιθεωρητής : πρόσωπο που διεξάγει μια επιθεώρηση

πελάτης : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης επιθεωρείται για σκοπούς πιστοποίησης

πιστοποιημένος πελάτης : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης έχει πιστοποιηθεί

πιστοποίηση : είναι η επιβεβαίωση τρίτου μέρους που αναφέρεται σε προϊόντα, διεργασίες, συστήματα και πρόσωπα. Με τον όρο επιβεβαίωση τρίτου μέρους νοείται η έκδοση δήλωσης (δηλ. πιστοποιητικού), από ανεξάρτητο φορέα ως προς το πρόσωπο ή τον οργανισμό, που παρέχει το προς αξιολόγηση συμμόρφωσης αντικείμενο, ότι η επαλήθευση των καθορισμένων απαιτήσεων, έχει τεκμηριωθεί επαρκώς.

προϊόν : Το αποτέλεσμα μίας διεργασίας (μπορεί να είναι υπηρεσία ή κατεργασμένο υλικό, το οποίο είναι απτό και η ποσότητά του είναι ένα μετρήσιμο ή ένα συνεχές χαρακτηριστικό)

διεργασία : Σύνολο από σχετικές μεταξύ τους εργασίες ή λειτουργίες ή δραστηριότητες, οι οποίες όταν εφαρμόζονται αποτελεσματικά και λαμβάνοντας ένα ή περισσότερα εισερχόμενα (inputs) δημιουργούν εξερχόμενα (outputs), τα οποία προσθέτουν αξία στον οργανισμό.

υπηρεσία: αποτέλεσμα τουλάχιστον μία δραστηριότητας που εκτελείται αναγκαστικά στη διεπαφή μεταξύ του προμηθευτή και πελάτη, που είναι γενικά άυλη.

ΥΔΠ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΦΠ: Φορέας Πιστοποίησης GLOBAL CERT

3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας είναι ο ΥΔΠ σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης, ενώ στην εφαρμογή εμπλέκονται όλα το προσωπικό του Φορέα, καθώς και οι εξωτερικοί συνεργάτες. Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης.

4. Ανάπτυξη Διαδικασίας

4.1 Χρήση Σημάτων και Λογοτύπων

Ο ΦΠ με τη Σύμβαση Πιστοποίησης παραχωρεί το δικαίωμα στο πιστοποιημένο πελάτη του να χρησιμοποιεί το λογότυπο του. Τα πνευματικά δικαιώματα του λογοτύπου ανήκουν αποκλειστικά στο ΦΠ. Επιπλέον στο πελάτη εκχωρείται και το δικαίωμα χρήσης του συνδυασμένου λογότυπου ΦΠ-Φορέα Διαπίστευσης, με τους όρους χρήσης που περιγράφονται στο Κανονισμό για τη Χρήση του Εθνικού Λογοτύπου διαπίστευσης (ΕΣΥΔ-ΕΛΔ), όπως εκάστοτε βρίσκεται σε ισχύ και είναι ελεύθερα διαθέσιμος στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ΕΣΥΔ (www.esyd.gr).

Ο ΦΠ απαιτεί μέσω της γραπτής σύμβασης που υπογράφεται με τους πιστοποιημένους πελάτες του:

- να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του ΦΠ, όταν αναφέρονται στο καθεστώς πιστοποίησής τους σε μέσα επικοινωνίας, όπως το διαδίκτυο, φυλλάδια και άλλο διαφημιστικό υλικό ή άλλα έγγραφα,

- να μην κάνουν οι ίδιοι ή να μην επιτρέπουν σε άλλους να προβαίνουν σε παραπλανητικές δηλώσεις αναφορικά με την πιστοποίησή τους,
- να μην χρησιμοποιούν ή να μην επιτρέπουν τη χρήση των εγγράφων πιστοποίησης ή τμήματος αυτών κατά παραπλανητικό τρόπο,
- να διακόπτουν τη χρήση του διαφημιστικού υλικού που περιλαμβάνει αναφορά στην πιστοποίηση, σε περίπτωση αναστολής ή απόσυρσης της πιστοποίησης,
- να τροποποιούν όλο το διαφημιστικό υλικό, όταν το πεδίο της πιστοποίησης περιορίζεται,
- να μην επιτρέπουν να χρησιμοποιούνται αναφορές στην πιστοποίηση του συστήματος διαχείρισής τους κατά τρόπο ώστε να υπονοείται πως ο φορέας πιστοποίησης πιστοποιεί προϊόν ή υπηρεσία ή διεργασία,
- να μην υπονοούν πως η πιστοποίησή τους ισχύει και για δραστηριότητες και τοποθεσίες εκτός του πεδίου πιστοποίησης και
- να μην χρησιμοποιούν την πιστοποίησή τους κατά τρόπο που δυσφημεί τον φορέα πιστοποίησης ή/ και τη διεργασία της πιστοποίησης και οδηγεί σε απώλεια της δημόσιας εμπιστοσύνης σε αυτή.

Ο πιστοποιημένος πελάτης πρέπει υποχρεωτικά να δηλώσει στον ΦΠ αν προτίθεται να χρησιμοποιήσει το λογότυπο ή το συνδυασμένο λογότυπο. Ο ΦΠ αποστέλλει ηλεκτρονικά το μορφότυπο των λογοτύπων που δύναται να χρησιμοποιήσει ο πιστοποιημένος πελάτης. Στη συνέχεια ο πιστοποιημένος πελάτης αποστέλλει υποχρεωτικά στο ΦΠ υποδείγματα από όλα τα έντυπα (συμπεριλαμβανομένων φυσικών και ηλεκτρονικών εντύπων προβολής και διαφημιστικού υλικού) πάνω στα οποία προτίθεται να κάνει χρήση του λογότυπου και επιπλέον να ενημερώσει το ΦΠ για τη ενδεχόμενη χρήση του και σε ηλεκτρονική μορφή ή στο διαδίκτυο, ή τα media. Το λογότυπο πρέπει να συνδυάζεται με το τυποποιητικό έγγραφο για το οποίο έχει πιστοποιηθεί.

Ο ΦΠ με ευθύνη του Υπεύθυνου Πιστοποίησης, αφού ελέγξει την ορθότητα της χρήσης εγκρίνει τη χρήση στη παραπάνω τεκμηριωμένη πληροφορία. Η έγκριση διαβιβάζεται ηλεκτρονικά μέσω της γραμματείας του ΦΠ. Μόνο μετά την έγκριση ο πιστοποιημένος πελάτης έχει το δικαίωμα της χρήσης του λογότυπου του ΦΠ ή του συνδυασμένου λογότυπου.

Το Συνδυασμένο Λογότυπο χρησιμοποιείται αποκλειστικά στη μορφή που αποστέλλεται στη πιστοποιημένη επιχείρηση άνευ οιασδήποτε αλλοίωσης (χρωματικής, σχήματος ή άλλης μορφής), συμπεριλαμβανομένης της αποκοπής ενός εκ των δύο σημάτων για αυτόνομη χρήση. Το μέγεθος για χρήση σε σελίδα A4 είναι μέχρι 20X30mm, ενώ για χρήση σε μικρότερα έντυπα μειώνεται αναλογικά. Προτιμάται η χρήση του λογότυπου ή του συνδυασμένου λογότυπου να γίνεται σε γωνίες του εντύπου.

Ο πιστοποιημένος πελάτης απαγορεύεται να επικολλά το λογότυπο ή το συνδυασμένο λογότυπο επί των προϊόντων, συσκευασιών προϊόντων, επαγγελματικών καρτών του προσωπικού του, καθώς και να δηλώνει με οποιονδήποτε τρόπο ή να υπονοεί έγκριση ή αδειοδότηση κυκλοφορίας αυτών των προϊόντων, υπηρεσιών και διεργασιών ή συμμόρφωση αυτών με συγκεκριμένες προδιαγραφές, πρότυπα, άλλα τυποποιητικά έγγραφα, κλπ. Το ίδιο ισχύει και για έγγραφα που εκδίδει ένας πιστοποιημένος πελάτης παροχής υπηρεσιών όπως εκθέσεις εργαστηριακών δοκιμών, διακριβώσεων ή ελέγχων, πιστοποιητικά προσώπων κλπ.

Συσκευασία του προϊόντος θεωρείται αυτό που μπορεί να αφαιρεθεί χωρίς το προϊόν να διαλύεται ή να υφίσταται βλάβη. Συνοδευτικές πληροφορίες θεωρείται ως ξεχωριστά

διαθέσιμα ή εύκολα αποσπώμενα. Ετικέτες τύπου ή πινακίδες αναγνώρισης θεωρούνται ως μέρος του προϊόντος. Η δήλωση σε καμία περίπτωση δεν συνεπάγεται ότι το προϊόν, διεργασία ή υπηρεσία έχει πιστοποιηθεί με αυτό τον τρόπο. Η δήλωση πρέπει να περιλαμβάνει αναφορά σε:

- προσδιορισμό (π.χ. το εμπορικό σήμα ή όνομα) του πιστοποιημένου πελάτη,
- τον τύπο του συστήματος διαχείρισης (π.χ. ποιότητα, περιβάλλον) και το ισχύον πρότυπο,
- ο φορέας πιστοποίησης που εκδίδει το πιστοποιητικό.

Η οποιαδήποτε παρέκκλιση από τα ως άνω εντοπισθεί εντοπιστεί σηματοδοτεί την άμεση λήψη μέτρων από το Φορέα Πιστοποίησης. Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης αποστέλλει άμεσα σχετική ενημερωτική επιστολή στο πιστοποιημένο πελάτη, υποδεικνύοντας του να προβεί στις κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες σε σύντομο χρονικό διάστημα. Η απουσία συμμόρφωσης στο χρονικό διάστημα, που του έχει υποδειχθεί, μπορεί να προκαλέσει αναστολή ή ανάκληση της πιστοποίησης με την ανάλογη δημοσιοποίηση ή ενημέρωση του Φορέα Διαπίστευσης και άλλων αρμοδίων αρχών ή ακόμη και τη λήψη μέτρων νομικής φύσης.

4.2 Έλεγχος χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων

Σε κάθε επιθεώρηση του ΦΠ στις εγκαταστάσεις του πελάτη οι επιθεωρητές πρέπει να απαιτούν την επίδειξη όλου του διαφημιστικού και προωθητικού υλικού, συνοδευτικών εγχειριδίων προϊόντων, υλικών συσκευασίας, ετικετών σήμανσης, σημάτων οχημάτων μεταφοράς, γραφικής ύλης που χρησιμοποιείται, βεβαιώσεων που εκδίδονται, ώστε να διαπιστώνεται η ορθή χρήση των λογοτύπων. Τα σχετικά ευρήματα (συμμορφώσεις ή μη Συμμορφώσεις) καταγράφονται στην Έκθεση Επιθεώρησης από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή.

Πριν από κάθε επιθεώρηση ή κατά τη μέρα της επιθεώρησης πριν την ολοκλήρωση της διεργασίας ο Επικεφαλής Επιθεωρητής επισκέπτεται τον ιστότοπο του πελάτη για να εντοπίσει την ορθή ενδεχόμενη χρήση των λογοτύπων. Παράλληλα ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης ελέγχει σε τακτικά χρονικά διαστήματα διαδικτυακούς τόπους πιστοποιημένων πελατών, καταχωρήσεις σε κλαδικά ή άλλα εμπορικά και τεχνικά έντυπα, ενέργειες προβολής σε κλαδικές εκθέσεις, όπου πιθανά συμμετέχουν πιστοποιημένοι πελάτες και τα εμπορικά σημεία διακίνησης των προϊόντων τους.

5. Έντυπα

Για τις ανάγκες της τεκμηρίωσης του ΦΠ χρησιμοποιούνται τα παρακάτω έντυπα σε ηλεκτρονική ή φυσική μορφή:

F01-04 Σύμβαση Πιστοποίησης

6. Αρχεία

Ο Φορέας Πιστοποίησης με την ευθύνη του ΥΔΠ διατηρεί τα αποτελέσματα των ελέγχων της χρήσης σημάτων και λογοτύπων από τους πελάτες του στον φάκελο του κάθε έργου πιστοποίησης.