

11. Παράρτημα Α – Πολιτική για τη Ποιότητα και την Αμεροληψία

Η Πολιτική για την ποιότητα του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου είναι η παροχή αξιόπιστων, ανεξάρτητων, αμερόληπτων, υψηλού κύρους, διαπιστευμένων υπηρεσιών πιστοποίησης και Ελέγχου, οι οποίες θα αυξήσουν την εμπιστοσύνη των ενδιαφερομένων μερών. Η αξιοπιστία αυτή εξασφαλίζεται με την διαρκή ικανοποίηση της κείμενης νομοθεσίας, των κριτηρίων διαπίστευσης και των απαιτήσεων που τίθενται στα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 17021-1:2015 και ISO/IEC17020:2012 και τα λοιπά κανονιστικά έγγραφα που θέτει το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) ΑΕ, όπως εκάστοτε βρίσκονται όλα τα ανωτέρω σε ισχύ.

Βασικός στόχος είναι η συνεχής βελτίωση της εικόνας της ποιότητας και του εύρους των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η στρατηγική για τη διατήρηση ικανοποιημένων πελατών και ενδιαφερομένων μερών περιλαμβάνει:

- Συμμόρφωση με τα τυποποιητικά, κανονιστικά έγγραφα, την ισχύουσα νομοθεσία και τις ρυθμιστικές διατάξεις,
- Ακριβή τήρηση και υλοποίηση των όρων των συμβάσεων,
- Τήρηση των διαδικασιών και οδηγιών του Συστήματος Ποιότητας του Φορέα,
- Συνεχή Βελτίωση,
- Εξασφάλιση πόρων για τη διενέργεια των πιστοποιήσεων και Ελέγχων,
- Χρήση έγκυρων, βάσει των τεχνολογικών εξελίξεων και των επιταγών της εθνικής νομοθεσίας, μεθόδων, για τη διεξαγωγή των προβλεπόμενων επιθεωρήσεων,
- Διαχείριση του εξοπλισμού ελέγχων (επιλογή, συντήρηση, ρύθμιση, διακρίβωση κ.λ.π.) κατά τρόπο που να εξασφαλίζει την αξιοπιστία και συνεχή καταλληλότητά του για την προβλεπόμενη χρήση του
- Τήρηση συγκεκριμένων κανόνων σχετικά με την ασφάλεια του προσωπικού
- Εξασφάλιση της απαιτούμενης τεχνικής επάρκειας του προσωπικού που εμπλέκεται στις διεργασίες της επιθεώρησης, μέσω επικύρωσης και συνεχούς αξιολόγησης αυτής καθώς και παροχής της απαραίτητης κατάρτισης,
- Εξασφάλιση της ανεξαρτησίας, αμεροληψίας και ακεραιότητας του συνόλου του προσωπικού και των εξωτερικών συνεργατών,
- Συνεχής παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών και αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και των ενστάσεων.

Πολιτική του Φορέα Πιστοποίησης και Ελέγχου δεν είναι μόνο το να δείχνει ότι είναι αμερόληπτος ως προς τις δραστηριότητες αξιολόγησης της συμμόρφωσης που διενεργεί, αλλά αυτό να γίνεται αντιληπτό από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε να παραδίδει πιστοποιήσεις που παρέχουν εμπιστοσύνη. Για αυτό το λόγο διασφαλίζει ότι όλο το προσωπικό εσωτερικό και εξωτερικό είναι ενήμερο της ανάγκης για αμεροληψία. Για να αποκτήσει και να διατηρηθεί η εμπιστοσύνη στην αγορά και τα ενδιαφερόμενα μέρη, είναι απαραίτητο, οι αποφάσεις του φορέα πιστοποίησης και ελέγχου να βασίζονται σε αντικειμενικές αποδείξεις της συμμόρφωσης (ή της μη συμμόρφωσης) που λαμβάνονται από τον ΦΠΕ, και ότι οι αποφάσεις αυτές δεν επηρεάζονται από άλλα συμφέροντα ή άλλα μέρη.

Ο Φορέας πιστοποίησης και Ελέγχου είναι υπεύθυνος για την αμεροληψία των δραστηριοτήτων του αξιολόγησης της συμμόρφωσης και δεν επιτρέπει εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις να εκθέσουν την αμεροληψία. Ο τρόπος που έχει επιλέξει ο ΦΠΕ για την εκπλήρωση της απαίτησης για διαβούλευση και τη διασφάλιση της αμεροληψίας, είναι η χρησιμοποίηση μιας επιτροπής στην οποία συμμετέχουν και τα ενδιαφερόμενα μέρη, η οποία ονομάζεται Επιτροπή Αμεροληψίας.