



Vår prosess for sertifisering

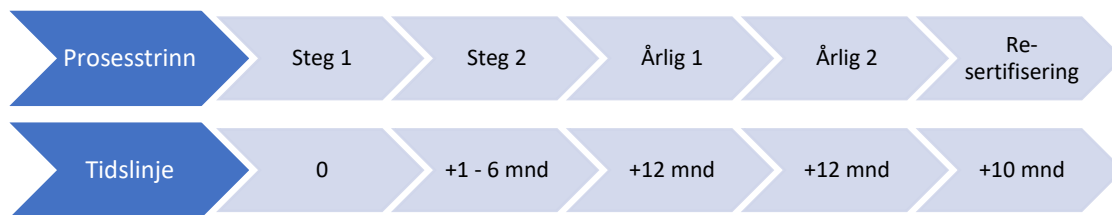
Proessen fra første kontakt til sertifikat er designet for å gi en rett, fleksibel og forutsigbar kundeopplevelse. I tillegg overholder prosessen strenge krav gitt av akkrediteringsmyndigheter.

Innhold

Prosesstrinn og normal ledetid	2
Søknad/tilbud	2
Steg 1	2
Steg 2	3
Lukking av avvik	4
Evaluering av sertifiseringsleder	4
Utstedelse av sertifikat	4
Årlig oppfølging	4
Resertifisering hvert 3. år	5
Klager og anker.	6
Klager	6
Anker	7



Prosesstrinn og normal ledetid



Søknad/tilbud

Forespørsel om tilbud er uforpliktende og gjøres enkelt ved e-post henvendelse eller telefon. Før en revisjonsprosess påbegynnes skal det foreligge en juridisk bindende avtale mellom partene. Dette vil normalt være i form av et akseptert tilbud og vilkår fra Scandinavian Certification AS.

Når en avtale er etablert vil kunden få tildelt en revisjonsleder som sørger for tilrettelegging av prosessen og avtaler tid, omfang og metoder. Dette sikrer enkel og tydelig kommunikasjon. All informasjon relatert til revisjoner, revisjonsrapporter og lukking av avvik er tilgjengelig for kunden gjennom Scandinavian Certification AS sin programvare for revisjonsledelse.

Steg 1

Det gjennomføres en innledende revisjon for å kartlegge og vurdere ledelsessystemet.

Eventuelle mangler som anmerkes ved Steg1 kan lede til vesentlige avvik i Steg 2.

Målene for steg 1 revisjoner er:

- Bekrefte at omfanget av ledelsessystemet.



- organisatoriske enheter, ressurser, prosesser, utstyr, og driftsindikatorer.
- etablerte kontroller dersom flere adresser inngår i omfanget
- relevante lov, forskrift og andre krav som legges til grunn
- Gjennomgå kundens forståelse av kravene spesielt med hensyn på identifisering av nøkkelindikatorer, vesentlige aspekter, prosesser, mål og drift av ledelsessystemet.
- Bekrefte at ledelsessystemet oppfyller kraven til dokumentasjon.
- Bekrefte at interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse gjennomføres, senest før steg 2 revisjonen.
- Vurdere om ledelsessystemet er iverksatt og modent for å gjennomføre steg 2.
- Planlegge steg 2 revisjonen.

Steg 2

Steg 2 er selve hovedrevisjonen og eventuelle mangler eller funn vil bli anmerket som avvik.

Målene for en steg 2 revisjon er:

- Bekrefte at ledelsessystemet er implementert og virker til aktuell standard(er) sin intensjon. Herunder blant annet undersøke om organisasjonens ledelsessystem:
 - Oppfyller alle krav i aktuelle standarder
 - Virker til å nå de fastsatte målene
 - Virker til å sikre samsvar med relevante krav



- Har etablert effektiv driftsovervåking og kontroll med prosessene
 - Gjennomfører og følger opp resultater fra interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse
 - Inkluderer ledelsens engasjement og ansvar for etablerte politikker
- Gi sertifiseringsleder beslutningsgrunnlag og anbefalinger angående tildeling av nytt sertifikat.

Lukking av avvik

Ved anmerkede avvik vil virksomheten få 3 måneder til å gjennomføre årsaksanalyser og implementere nødvendige tiltak. Dokumentasjon for dette sendes til revisjonsleder som behandler dette og fullfører rapporten.

- Når revisjonsleder finner at avvik er lukket innen frist og på en tilstrekkelig måte vil anbefalinger angående tildeling av nytt sertifikat oppdateres.

Evaluering av sertifiseringsleder

Sertifiseringsleder evaluerer grunnlaget for å utstede sertifikat. Dette omfatter blant annet kontrakter og avtaler, revisjonsgjennomføring, kompetansen til revisjonslaget, revisjonsdokumenter som rapport, avvikslukking og revisjonsleders anbefalinger. Ved en positiv beslutning utstedes sertifikat.

Utstedelse av sertifikat

Når rapport er akseptert vil det bli utstedt sertifikat basert på avtale om omfang og standarder. Sertifikatene har en gyldighet pålydende 3 år fra beslutningsdato og forutsetter årlig oppfølging.

Årlig oppfølging

Når sertifisering er innvilget starter det virkelige arbeidet med kontinuerlig forbedring for å opprettholde sertifiseringen. Første årlige oppfølging skal skje innen 12 måneder fra tildeling av sertifikatet. Deretter årlig.



Målene for en oppfølgingsrevisjon er:

- Gjennomgå eventuelle endringer
- Følge opp eventuelle avvik fra tidligere revisjoner
- Bekrefte at ledelsessystemet fortsatt er etablert og virkningsfullt:
 - oppnår de fastsatte målene
 - virker til å sikre samsvar med relevante krav
 - interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse er effektive
 - klager og henvendelser fra interessenter følges opp
 - fortfarende operasjonell kontroll
- Bekrefte at ledelsessystemet virker til å kontinuerlig forbedre prestasjonene.
- Bekrefte at organisasjonen bruker sertifikater og logoer i henhold til retningslinjene

Resertifisering hvert 3. år

Det gjennomføres oppfølgingsrevisjon hvert år og resertifisering hvert 3. år. Resertifiseringen inklusive lukking av eventuelle avvik må være fullført før utløp av forrige sertifikat. Når alle forhold er tilstrekkelig oppfylt utstedes nytt sertifikat med gyldighet på 3 nye år.

Målene for en resertifiseringsrevisjon er:

- Gjennomgå eventuelle endringer
- Følge opp eventuelle avvik fra tidligere revisjoner og eventuelle gjentakende avvik i forrige sertifikatperiode
- Bekrefte at ledelsessystemet fortsatt er etablert og virkningsfullt:



- oppfyller krav i aktuelle standarder
 - oppnår de fastsatte målene
 - virker til å sikre samsvar med relevante krav
 - interne revisjoner og ledelsens gjennomgåelse er effektive
 - klager og henvendelser fra interessenter følges opp
 - fortløpende driftskontroll og operasjonell kontroll
- Bekrefte ledelsen engasjement for kontinuerlig forbedring og at ledelsessystemet virker til å kontinuerlig forbedre prestasjonene.
 - Bekrefte at organisasjonen bruker sertifikater og logoer i henhold til retningslinjene
 - Gi sertifiseringsleder beslutningsgrunnlag og anbefalinger angående tildeling av nytt sertifikat.

Klager og anker.

I en prosess der et ledelsessystem skal evalueres mot et bestemt sett med kriterier vil det i enkelte tilfeller oppstå former for uenighet og det vil i enkelte tilfeller kunne være behov for å ytre dette i form av klage eller anke.

Klager

Klager på Scandinavian Certification AS sitt personell eller deres fremgangsmåte ved revisjoner skal sendes Scandinavian Certification AS, ved daglig leder. Tilbakemelding til klager skal gis om at klagen er mottatt. Daglig leder vurderer saken og behandler denne og melder tilbake til klageren om utfallet av klagen. Om klagen berører daglig leders habilitet skal klagen behandles av ledelsens representant eller styret. Klager på sertifiserte kunder skal håndteres tilsvarende. Virksomheten som omfattes av klagen skal kontaktes og nødvendig informasjon omkring saken hentes



inn. I noen sammenhenger kan det være nødvendig å foreta et uanmeldt besøk. Alle parter i saken skal holdes underrettet.

Anker

Søker om sertifisering / sertifisert part kan anke avgjørelser relatert til tildeling / ikke tildeling av sertifikater. En anke kan stilles til Scandinavian Certification AS ved daglig leder. Daglig leder vurderer saken og behandler denne og melder tilbake til kunden om utfallet av anken. Om ankesaken berører daglig leders habilitet skal anken behandles av ledelsens representant.