

PROCESY CERTYFIKACJI:

- wyrobów budowlanych w obszarze regulowanym - na potrzeby oznakowania znakiem budowlanym B
 - w obszarze dobrowolnym - w tym systemów zarządzania
 - Informator

Informacja nt. procesu certyfikacji na potrzeby oznakowania CE znajduje się w osobnym Informatorze.

- **Jednostka certyfikująca wyroby**

akredytowana od 1996 r.
przez Polskie Centrum Akredytacji,
nr akredytacji AC 020



AC 020

- **Jednostka certyfikująca systemy zarządzania**

akredytowana od 2000 r.
przez Polskie Centrum Akredytacji,
nr akredytacji AC 072



AC 072
QMS

- **Jednostka certyfikująca kompetencje personelu**

ZAKŁAD CERTYFIKACJI ITB PROWADZI W OBSZARZE BUDOWNICTWA CERTYFIKACJĘ:

- Wyrobów
- Zakładowej kontroli produkcji
- Usług
- Systemów zarządzania
- Kompetencji personelu
- Zakładowej kontroli produkcji betonu towarowego wraz z oceną jakości

Zakład Certyfikacji nie bierze udziału w nadzorze rynku wyrobów budowlanych ani nie prowadzi certyfikacji innych jednostek certyfikujących. Nie prowadzi również auditów wewnętrznych dla swoich certyfikowanych Klientów.

1. RODZAJE CERTYFIKACJI

1.1 CERTYFIKACJA WYROBÓW

prowadzona jest w obszarze:

- **regulowanym prawnie – obszar krajowy**

- wyrobów według systemów 1+ i 1, określonych w:

- Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 11 sierpnia 2004 r. w sprawie sposobów deklarowania zgodności wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym (Dz.U. Nr 198 poz. 2041 z późniejszymi zmianami).

w którym ocenia się zgodność wyrobu i zakładowej kontroli produkcji:

- z wymaganiami polskich norm lub polskich aprobat technicznych, wymaganą do wydania przez producenta krajowej deklaracji zgodności i oznakowania wyrobów znakiem budowlanym B

- **dobrowolnym,**

- **wyrobów** oceniając zgodność wyrobów i ZKP:

- **według programów dobrowolnej certyfikacji wyrobów**

- PC-02 – Dobrowolna certyfikacja zakładowej kontroli produkcji betonu towarowego wraz z oceną jakości betonu (system 3 wg PN-EN ISO/IEC 17067)

- PC-03 – Dobrowolna certyfikacja wyrobów (system 4 wg PN-EN ISO/IEC 17067)

- z Kryteriami jakości ITB, uprawniającą do znakowania wyrobu znakiem jakości Q-ITB
 - z Kryteriami ekologicznymi ITB, uprawniającą do znakowania wyrobu znakiem ekologicznym EKO-ITB
 - z Kryteriami odporności na włamanie ITB, uprawniającą do znakowania wyrobu znakiem odporności na włamanie WQ-ITB
 - z Kryteriami akustycznymi ITB, uprawniającą do znakowania wyrobu znakiem akustycznym A-ITB lub jakości akustycznej AQ-ITB
 - z Kryteriami cieplnymi ITB, uprawniającą do znakowania wyrobu znakiem jakości cieplnej CQ-ITB oraz C+Q-ITB

1.2 CERTYFIKACJA ZAKŁADOWEJ KONTROLI PRODUKCJI

prowadzona jest w obszarze:

- **regulowanym prawnie – obszar krajowym,**

- ZKP według systemów 2+ i 2, określonych w:

- Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 11 sierpnia 2004 r. w sprawie sposobów deklarowania zgodności wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym (Dz.U. Nr 198 poz. 2041 z późniejszymi zmianami).

w którym ocenia się jej zgodność:

- z wymaganiami polskich norm lub polskich aprobat technicznych, wymagana do wydania przez producenta krajowej deklaracji zgodności i oznakowania wyrobów znakiem budowlanym B

- **dobrowolnym,**

w którym ocenia się jej zgodność

- według programu **PC-04 Dobrowolna certyfikacja zakładowej kontroli produkcji (system 6 wg PN-EN ISO/IEC 17067)**, z wymaganiami norm, europejskich aprobat technicznych oraz polskich aprobat technicznych dla wyrobów nieobjętych systemami 1+, 1 lub 2+

W przypadku, gdy dokument odniesienia (krajowa norma wyrobu lub krajowa Aprobata techniczna) nie zawiera wymagań dla ZKP lub określa takie wymagania w zbyt ogólny sposób, Zakład ocenia ZKP w oparciu o "Wytyczne ITB dla producentów wyrobów budowlanych, dotyczące zakładowej kontroli produkcji (ZKP)" (dostępne na stronie internetowej ITB).

1.3 CERTYFIKACJA USŁUG

Certyfikacja usług prowadzona jest wg Programu PC-06 Certyfikacja usług (system 6 wg PN-EN ISO/IEC 17067) i obejmuje:

- **pośrednictwo w sprzedaży cementów certyfikowanych**
- **usuwanie wyrobów zawierających azbest**
- **montaż:**
 - lekkich ścian osłonowych i działowych
 - sufitów podwieszonych
 - podłóg podniesionych
 - bram przeciwpożarowych
 - drzwi o deklarowanej odporności ogniowej lub dymoszczelności
 - okien standardowych i o zwiększonej odporności na włamanie
 - ścianek oddzielenia przeciwpożarowego
- **wykonywanie:**
 - ociepleń budynków metodą bezspoinową
 - prac antykorozyjnych metodami malarskimi
 - obróbki termicznej betonu metodą elektronagrzewu
 - usuwania wyrobów zawierających azbest zastosowanych wewnątrz i na zewnątrz obiektu budowlanego.

Dokumentami odniesienia dla sposobu wykonywania usług są Kryteria ITB Oceny Usług. Dokumentem odniesienia dla zakładowego systemu jakości są Wymagania Zakładu Certyfikacji ITB dla Dostawców usług (dostępne na stronie internetowej ITB).

1.4 CERTYFIKACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

obejmuje następujące systemy:

- zarządzania jakością
- zarządzania środowiskowego
- zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy

Dokumentami odniesienia w procesie certyfikacji systemów zarządzania są normy: PN-EN ISO 9001:2009, i PN-EN ISO 9001:2009/AC:2009 oraz PN-EN ISO 14001:2005 i PN-EN ISO 14001:2005/AC:2009 oraz PN-N - 18001:2004. Certyfikacja systemów zarządzania prowadzona jest na terenie Polski.

Certyfikacja systemów zarządzania środowiskowego oraz systemów zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy prowadzona jest poza zakresem akredytacji.

1.5 CERTYFIKACJA KOMPETENCJI

prowadzona jest dla personelu:

- laboratoriów betonowych
- firm produkujących beton towarowy
- firm produkujących wyroby z polistyrenu spienionego

Dokumentami odniesienia w procesie certyfikacji kompetencji personelu są Kryteria ITB Oceny Kompetencji Personelu.

2. TRYB CERTYFIKACJI I NADZORU NAD CERTYFIKATEM

2.1. INFORMACJA O TRYBIE CERTYFIKACJI

Informacja na temat trybu certyfikacji w Zakładzie Certyfikacji ITB znajduje się na stronach internetowych Instytutu (www.itb.pl). Zamieszczone są tam:

- **Informator** o rodzajach i trybie certyfikacji wyrobów budowlanych na potrzeby oznakowania znakiem budowlanym B oraz certyfikacji dobrowolnej
- Formularze **Wniosków** o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatami
- Formularz **Kwestionariusza** wnioskującego o certyfikację kompetencji personelu
- Wytyczne dotyczące zakładowej kontroli produkcji
- Wymagania dotyczące zakładowego systemu jakości Dostawców usług
- Komunikaty dotyczące aktualności związanych z certyfikacją prowadzoną przez Zakład Certyfikacji ITB

Klient, zainteresowany uzyskaniem certyfikatu może pobrać wymienione dokumenty osobiście w Zakładzie Certyfikacji pod adresem ul. Filtrowa 1, 00-611 Warszawa p. 121a, I piętro.

Informacje na temat procesu certyfikacji Klient może również uzyskać poprzez kontakt z Zakładem [tel. (22 57 96 167), fax (22 57 96 295) e-mail: certyfikacja@itb.pl].

2.2 TRYB CERTYFIKACJI

2.2.1 CERTYFIKACJA WYROBÓW

W ramach **systemów 1+, 1 oraz Programów dobrowolnych** Zakład Certyfikacji przeprowadza:

- **w procesie certyfikacji**
 - ocenę zgodności wyników wstępnych badań typu z wymaganiami dokumentu odniesienia
 - inspekcje zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji (ZKP), dokonując oceny zgodności ZKP z wymaganiami dokumentu odniesienia

Po pozytywnym zakończeniu procesu Zakład Certyfikacji wydaje

- **krajowy certyfikat zgodności wyrobu – w obszarze obligatoryjnym**, gdy obowiązującym system oceny zgodności wyrobu są systemy 1+ lub 1;
- **dobrowolny certyfikat zgodności - w obszarze dobrowolnym**.

• w procesie nadzoru nad certyfikatem

- inspekcje zakładu produkcyjnego i ZKP, dokonując oceny zgodności ZKP z wymaganiami dokumentu odniesienia
- ocenę sposobu wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji ITB w okresie jego ważności.

W ramach **systemu 1+** w procesie nadzoru nad certyfikatem, Zakład Certyfikacji przeprowadza następujące dodatkowe działania:

- pobiera próbki do badań sondażowych w zakładzie produkcyjnym, na rynku lub na placu budowy
- zleca wykonanie badań sondażowych laboratorium akredytowanemu lub wskazuje Klientowi upoważnione przez Zakład laboratorium badawcze, w którym powinny zostać przeprowadzone badania sondażowe w zakresie określonym przez Zakład ewentualnie obserwuje wykonanie badań w laboratorium producenta, sprawdzając kompetencje techniczne tego laboratorium
- przeprowadza ocenę zgodności wyników badań sondażowych z wymaganiami dokumentu odniesienia.

W procesach certyfikacji wyrobów producentów zlecających produkcję swoich wyrobów wytwórcom posiadającym certyfikat zgodności ITB dla takich samych wyrobów wykorzystywane są wyniki ocen i inspekcji (za zgodą ich właścicieli) wytwórców posiadających ww. certyfikaty.

2.2.2 CERTYFIKACJA ZAKŁADOWEJ KONTROLI PRODUKCJI

W ramach **systemów 2+ i 2 oraz Programu dobrowolnego** Zakład Certyfikacji przeprowadza następujące działania:

• w procesie certyfikacji

- sprawdza, czy producent wykonał wstępne badania typu
- przeprowadza inspekcję zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji (ZKP), dokonując oceny zgodności ZKP z wymaganiami dokumentu odniesienia

Po pozytywnym zakończeniu procesu Zakład Certyfikacji wydaje

- **krajowy certyfikat ZKP - obszarze obligatoryjnym**, gdy obowiązującym system oceny zgodności jest sytem 2+ ;
- **dobrowolny certyfikaty ZKP - w obszarze dobrowolnym.**
- **w procesie nadzoru nad certyfikatem** (w ramach **systemu 2+ i programie dobrowolnym**)
 - przeprowadza inspekcje zakładu produkcyjnego i ZKP, dokonując oceny zgodności ZKP z wymaganiami dokumentu odniesienia
 - ocenia sposób wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji ITB w okresie jego ważności.

W procesach certyfikacji zakładowej kontroli produkcji wyrobów producentów zlecających produkcję swoich wyrobów wytwórcom posiadającym certyfikat zakładowej kontroli produkcji ITB dla takich samych wyrobów wykorzystywane są wyniki ocen i inspekcji (za zgodą ich właścicieli) wytwórców posiadających ww. certyfikaty.

2.2.3 CERTYFIKACJA USŁUG

W ramach certyfikacji usług, Zakład Certyfikacji przeprowadza:

• w procesie certyfikacji:

ocenę zgodności z wymaganiami dokumentów odniesienia:

- sposobu wykonywania usługi na wybranej budowie
- zakładowego systemu jakości

• w procesie nadzoru nad certyfikatem:

- ocenę zgodności z wymaganiami dokumentów odniesienia:
 - sposobu wykonywania usługi na wybranych budowach
 - zakładowego systemu jakości
- ocenę sposobu wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji ITB w okresie jego ważności.

2.2.4 CERTYFIKACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

Podstawowymi elementami w procesie certyfikacji systemów zarządzania są:

- **w procesie certyfikacji** – ocena systemu zarządzania
- **w procesie nadzoru nad certyfikatem:**
 - ocena systemu zarządzania
 - ocena sposobu wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji ITB w okresie jego ważności.

2.2.5 CERTYFIKACJA KOMPETENCJI PERSONELU

Podstawowymi elementami **w procesie certyfikacji** kompetencji personelu **i nadzoru nad certyfikatem** są:

- ocena kompetencji oraz

- ocena sposobu wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji ITB w okresie ważności certyfikatu.

2.2.6 CERTYFIKACJA ZAKŁADOWEJ KONTROLI PRODUKCJI BETONU TOWAROWEGO WRAZ Z OCENĄ JAKOŚCI

Podstawowymi elementami **w procesie certyfikacji** betonu towarowego wraz z oceną jakości **i nadzoru nad certyfikatem są:**

- inspekcja zakładu produkcyjnego i zakładowej kontroli produkcji (ZKP) z wymaganiami dokumentu odniesienia
- kontrole produkcji betonu (dwa razy w roku)
- ocena sposobu wykorzystywania certyfikatu i znaków certyfikacji ITB w okresie ważności certyfikatu.

2.3 DOKUMENTY POTRZEBNE DO PRZEPROWADZENIA PROCESU CERTYFIKACJI

Klient starający się o wydanie certyfikatu przekazuje do Zakładu wypełniony formularz **Wniosku** o przeprowadzenie odpowiedniego procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem wraz z dokumentami wyszczególnionymi we Wniosku.

W przypadku certyfikacji wyrobu lub zakładowej kontroli produkcji Klient przekazuje:

- dokumenty, umożliwiające identyfikację wyrobu (dokumentacja techniczna, katalogi, schematy, opisy itp.)
- dokumentację zakładowej kontroli produkcji, opracowaną zgodnie z wymaganiami dokumentu odniesienia (w przypadku Klientów certyfikowanych już przez Zakład - Prowadzący proces uzgadnia z klientem zakres dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia danego procesu; Zakład dopuszcza możliwość zapoznania się z dokumentacją systemu zakładowej kontroli produkcji w trakcie inspekcji, w siedzibie Klienta)
- dokument odniesienia (jeżeli jest nim krajowa aprobaty techniczna)
- kopię certyfikatu systemu zarządzania jakością (w przypadku jego posiadania) zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001
- aktualne dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej przez Producenta i/lub Upoważnionego Przedstawiciela (wypis z rejestru sądowego) – nie starsze niż 3 miesiące
- upoważnienie do reprezentowania Producenta (jeżeli Klientem jest nie Producent ale Upoważniony Przedstawiciel) i wprowadzenia wyrobu do obrotu

Klient może przekazać również raport ze wstępnych badań typu (w przypadku certyfikacji wyrobu), jeżeli badania zostały wykonane przez rozpoczęciem procesu certyfikacji w laboratorium akredytowanym.

W przypadku certyfikacji usługi Klient przekazuje:

- dokumenty, umożliwiające dokładną identyfikację wykonywanej usługi (dokumentacja techniczna wyrobu, katalogi, schematy, opisy itp.)
- dokument odniesienia (jeżeli jest inny niż Kryterium oceny usług ITB)
- instrukcję wykonywania usługi (jeżeli istnieje Instrukcja)
- wykaz wyposażenia kontrolno-pomiarowego, stosowanego w Firmie do sprawdzeń jakości wykonywanej usługi
- wymagania dla personelu wykonującego usługę
- kopię certyfikatu (w przypadku jego posiadania) na system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001
- informację o wszystkich miejscach wykonywania usługi
- aktualne dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej przez Dostawcę Usługi (wypis z rejestru sądowego) – nie starsze niż 3 miesiące

W przypadku certyfikacji systemu zarządzania Klient przekazuje:

- Księgę Systemu Zarządzania
- Księgę Procedur Systemu Zarządzania
- aktualne dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej przez Klienta (wypis z rejestru sądowego) – nie starsze niż 3 miesiące

W przypadku certyfikacji kompetencji personelu Klient przekazuje:

- wypełniony formularz Kwestionariusza
- życiorys zawodowy, uwzględniający zakres wykonywanych prac
- poświadczone kopie świadectw, dyplomów i certyfikatów
- poświadczone kopie zaświadczeń o ukończonych kursach i zdanych egzaminach
- zaświadczenie o zatrudnieniu z aktualnego miejsca pracy

- zaświadczenia z miejsc pracy, potwierdzające wymagany staż pracy, określony w odpowiednich "Kryteriach ITB oceny personelu" oraz rodzaj pełnionych obowiązków

2.4. PROCES CERTYFIKACJI

2.4.1. Przebieg procesu certyfikacji

Po otrzymaniu **Wniosku** i dokonaniu przez Wnioskującego opłaty wstępnej, (która jest opłatą bezwrotną) zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem, Zakład rozpoczyna proces certyfikacji w ramach, którego:

- sprawdza możliwość przeprowadzenia procesu certyfikacji
- rejestruje proces z datą wpływu **Wniosku** (w przypadku gdy nie stwierdzono braku możliwości przeprowadzenia procesu certyfikacji)

Po przyjęciu wniosku do realizacji:

- przygotowuje **Umowę o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem**

Po podpisaniu przez Klienta powyższej umowy, Zakład:

- przeprowadza formalny przegląd kompletności dostarczonych dokumentów
- przeprowadza w zależności od rodzaju procesu:
 - inspekcję zakładu produkcyjnego i ZKP
 - audit systemu jakości Dostawców usług i audit sposobu wykonywania usługi
 - audit systemu zarządzania
 - egzamin dla Klienta wnioskującego o wydanie certyfikatu kompetencji
- przeprowadza w zależności od rodzaju procesu - **ocenę zgodności** z wymaganiami dokumentu odniesienia:
 - wyników badań typu wyrobu (system 1+, 1, program dobrowolny) na podstawie raportów z badań
 - zakładowej kontroli produkcji (system 1+, 1, 2+, program dobrowolny certyfikacji wyrobów i ZKP) na podstawie raportu z inspekcji
 - systemu jakości Dostawców usług na podstawie raportu z auditu
 - sposobu wykonywania usługi na podstawie raportu z auditu
 - systemu zarządzania na podstawie raportu z auditu
 - kompetencji personelu na podstawie analizy dokumentacji Klienta i wyników przeprowadzonego egzaminu
- analizuje i ocenia cały materiał, zebrany podczas procesu certyfikacji, przedstawia wnioski, wynikające z przeprowadzonego procesu
- **podjmuje decyzję** o wydaniu lub odmowie wydania certyfikatu i przekazuje ją Klientowi.

W przypadku odmowy wydania certyfikatu Zakład powiadamia o tym Klienta na piśmie wraz z uzasadnieniem.

W przypadku pozytywnej Decyzji, po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces certyfikacji, Klientowi przekazane zostają po 2 egzemplarze **Certyfikatu i znaku certyfikacji ITB**. Z chwilą otrzymania certyfikatu, Klientowi przysługuje prawo posługiwania się certyfikatem zgodności i znakiem certyfikacji ITB oraz podawania faktu posiadania określonego certyfikatu do publicznej wiadomości.

Certyfikaty: zgodności wyrobu (systemy 1+, 1, dobrowolne) oraz zakładowej kontroli produkcji (system 2+ i dobrowolne) są ważne:

- **bezzwrotnie, w przypadku gdy dokumentem odniesienia dla wyrobu jest norma**, nie mająca charakteru normy wycofanej
- **bezzwrotnie lub terminowo, w przypadku gdy dokumentem odniesienia dla wyrobu jest norma**, mająca charakter normy wycofanej
- **do czasu ważności aprobaty technicznej, w przypadku, gdy jest ona dokumentem odniesienia dla wyrobu.**

W obydwu wymienionych przypadkach certyfikaty zachowują swoją ważność pod warunkiem, że dokument odniesienia zachowuje swoją ważność, wyrób spełnia wymagania dokumentu odniesienia oraz nie uległy istotnym zmianom warunków produkcji i zakładowa kontrola produkcji.

Certyfikaty: systemów zarządzania, usług, kompetencji personelu oraz na znaki ITB wydawane są na okres 3 lat.

2.4.2. Czas procesu certyfikacji

Zakład przeprowadza proces certyfikacji w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty dostarczenia przez Klienta kompletnej dokumentacji, potrzebnej do przeprowadzenia procesu certyfikacji, pod warunkiem, że Klient:

- uiścił opłatę wstępną,
- podpisał i przekazał do Zakładu umowę o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem,

- dostarczył do Zakładu dokumentację systemu (ZKP lub systemu zarządzania),
- przekazał do Zakładu wszystkie pozostałe dokumenty i informacje, o które prosił Zakład,
- wykonał działania, o które prosił Zakład,
- zlecił wskazanemu przez Zakład laboratorium badawczemu wykonanie badań typu w zakresie ustalonym przez Zakład i upoważnił to laboratorium do przekazania raportów z wymienionych badań bezpośrednio do Zakładu, a ww. laboratorium wykonało badania typu i przekazało do Zakładu raporty z tych badań (w przypadku certyfikacji wyrobów – system 1+, 1 i program dobrowolny),
- w przypadku systemów 2+ i programu dobrowolnego - Klient posiada raporty z badań typu, przeprowadził ocenę zgodności wyrobu na podstawie tych badań i wykazał zgodność wyników badań typu z wymaganiami dokumentu odniesienia
- wyraził zgodę na przeprowadzenie auditu/inspekcji certyfikacyjnej w terminie zaproponowanym przez Zakład (nie dotyczy certyfikacji personelu),

a Zakład nie stwierdził żadnych niezgodności wyrobu, ZKP lub systemu zarządzania, które mogłyby mieć wpływ na spełnienie wymagań dokumentu odniesienia.

Jeżeli w trakcie procesu okaże się, że konieczne jest uzupełnienie dokumentacji i/lub wykonanie dodatkowych działań ze strony Klienta w celu usunięcia niezgodności, okres ten przedłuża się o czas, w którym Klient dokona niezbędnych uzupełnień i/lub usunięcia niezgodności oraz przedstawi Zakładowi dowody ich wykonania.

W uzasadnionych przypadkach, takich jak: przesuwanie przez Klienta ustalonego terminu przeprowadzenia auditu/inspekcji lub nie opłacenie należności za proces certyfikacji Zakład może przedłużyć termin zakończenia procesu certyfikacji.

2.4.3. Przerwanie procesu certyfikacji

Anulowanie procesu certyfikacji może nastąpić na wniosek Klienta w okresie przed przygotowaniem umów o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem.

Przerwanie procesu certyfikacji może nastąpić na wniosek Klienta lub wówczas, gdy Klient:

- w ciągu 90 dni
 - od daty, określającej zawarcie Umowy o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem nie przekazał podpisanej Umowy do Zakładu,
 - od daty wystawienia faktury przez Instytut nie ureguluje zobowiązań finansowych określonych w Umowie
- w ciągu 12 miesięcy
 - nie dostarczył do Zakładu dokumentów wymaganych przez Zakład,
 - nie przekazał do Zakładu informacji, o które prosił Zakład,
 - nie wykonał działań, które wskazał Zakład,
 - nie wyraził zgody na przeprowadzenie auditu/inspekcji certyfikacyjnej w terminie zaproponowanym przez Zakład.

2.5. NADZÓR NAD CERTYFIKATEM

2.5.1. Przebieg procesu nadzoru

W ramach nadzoru nad certyfikatem Zakład przeprowadza następujące działania w zależności od rodzaju procesu:

- **inspekcje:**
 - zakładu produkcyjnego i ZKP
- **audyty:**
 - systemu jakości Dostawców usług i sposobu wykonywania usługi
 - systemu zarządzania
- **ocenę zgodności** z wymaganiami dokumentu odniesienia:
 - wyników badań sondażowych wyrobu (system 1+) na podstawie raportów z badań
 - zakładowej kontroli produkcji (system 1+, 1, 2+ oraz programy dobrowolne) na podstawie raportu z inspekcji
 - systemu jakości Dostawców usług na podstawie raportu z auditu
 - sposobu wykonywania usługi na podstawie raportu z auditu
 - systemu zarządzania na podstawie raportu z auditu
- **podejmuje decyzje** na podstawie wyników przeprowadzonych działań o:
 - utrzymaniu ważności certyfikatu,
 - przywróceniu ważności certyfikatu
 - rozszerzeniu zakresu certyfikacji i wymianie certyfikatu,
 - ograniczeniu zakresu certyfikacji i wymianie certyfikatu,

- przeniesieniu prawa do certyfikatu na nowego właściciela firmy Klienta i wymianie certyfikatu,
- konieczności przeprowadzenia przez Klienta określonych działań korygujących,
- zawieszeniu certyfikatu,
- cofnięciu certyfikatu
- wymiany certyfikatu

2.5.2. Ocena sposobu wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji przez Klienta

Podstawą oceny sposobu wykorzystywania certyfikatów i znaków certyfikacji jest:

- analiza skarg i reklamacji zgłaszanych Klientowi i/lub wpływających do Zakładu oraz zapisów z działań korygujących podjętych przez Klienta
- ocena skuteczności działań, podejmowanych przez Klienta w związku ze skargami lub reklamacjami
- sprawdzenie znakowania wyrobów (w przypadku certyfikacji wyrobów i/lub zakładowej kontroli produkcji)
- sprawdzenie posługiwania się certyfikatem i znakiem certyfikacji ITB w materiałach reklamowych i promocyjnych.

2.5.3. Przedłużanie ważności certyfikatu wyrobu, usługi, zakładowej kontroli produkcji i kompetencji personelu

Przedłużenie okresu ważności certyfikatu może nastąpić na **Wniosek** Klienta złożony przed terminem upływu ważności certyfikatu. Wskazane jest złożenie Wniosku 3 miesiące przed upływem wymienionego terminu. W zależności od rodzaju procesu przeprowadzana jest wówczas ocena:

- systemu zakładowej kontroli produkcji
- zakładowego systemu jakości i sposobu wykonywania usługi
- kompetencji personelu.

Informacje uzyskane przez Zakład w czasie nadzoru nad certyfikatem zostają wykorzystane przy przedłużaniu ważności certyfikatu. W przypadku przedłużenia aprobaty technicznej na okres do 12 miesięcy, Zakład może przedłużyć ważność certyfikatu na okres do 12 miesięcy bez przeprowadzania pełnego procesu przedłużenia ważności certyfikatu.

Wniosek Klienta złożony po upływie ważności certyfikatu traktowany jest jak Wniosek o ponowne przeprowadzenie procesu certyfikacji.

Po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces przedłużania ważności certyfikatu, Klientowi przekazane zostają po 2 egzemplarze **Certyfikatu i znaku certyfikacji ITB** z przedłużonym terminem ważności:

- na okres 3 lat w przypadku certyfikatów: usług, kompetencji personelu oraz na znaki ITB
- do czasu ważności przedłużonej, znowelizowanej lub nowej aprobaty technicznej, w przypadku certyfikatów: zgodności wyrobu (systemy 1+, 1, program dobrowolny) oraz zakładowej kontroli produkcji (system 2+, program dobrowolny)
- bezterminowo w przypadku certyfikatów: zgodności wyrobu (systemy 1+, 1, program dobrowolny) oraz zakładowej kontroli produkcji (system 2+, program dobrowolny), wówczas gdy dokumentem odniesienia dla wyrobu jest norma;
- bezterminowo lub terminowo, w przypadku gdy dokumentem odniesienia dla wyrobu jest norma, mająca charakter normy wycofanej.

W przypadku odmowy przedłużenia ważności certyfikatu Zakład powiadamia o tym Klienta na piśmie wraz z uzasadnieniem.

2.5.4. Ponowna certyfikacja systemu zarządzania

Ponowna certyfikacja może nastąpić na **Wniosek** Klienta złożony przed terminem upływu ważności certyfikatu. Wskazane jest złożenie Wniosku 3 miesiące przed upływem wymienionego terminu.

Po złożeniu ww. wniosku przeprowadzana jest ocena systemu zarządzania Klienta z uwzględnieniem:

- oceny skuteczności i przydatności systemu zarządzania do posiadanego zakresu certyfikacji,
- wyników dotychczasowych auditów,
- ewentualnych informacji zwrotnych o skargach od użytkowników certyfikacji.

Informacje uzyskane przez Zakład w czasie nadzoru nad dotychczasowym certyfikatem i wyniki auditu ponownej certyfikacji są wykorzystywane przy podejmowaniu decyzji o udzieleniu ponownej certyfikacji.

Po uregulowaniu należności za przeprowadzony proces ponownej certyfikacji, Klientowi przekazane zostają po 2 egzemplarze **Certyfikatu i znaku certyfikacji ITB** z nowym terminem ważności na okres 3 lat.

2.5.5. Warunki utrzymania certyfikatu

Warunkiem utrzymania certyfikatu jest:

- brak dużych niezgodności
- pozytywna ocena Zakładu dotycząca wykorzystywania przez Klienta certyfikatu i znaku certyfikacji ITB,

- wywiązywanie się przez Klienta ze zobowiązań finansowych wobec Zakładu.

Jeżeli warunki utrzymania certyfikatu nie zostaną spełnione, Zakład może zawiesić lub cofnąć certyfikat. Warunki zawieszania i cofania certyfikatu podano odpowiednio w p. 2.5.6. i 2.5.7. Wykaz wydanych, zawieszonych i cofniętych certyfikatów znajduje się na stronach internetowych ITB.

2.5.6. Zawieszenie certyfikatu

Certyfikat może zostać zawieszony w części lub w całości na określony czas w przypadku, gdy:

- występują niezgodności z wymaganiami dokumentów, stanowiących podstawę wydania certyfikatu,
- Klient:
 - nie przeprowadza badań wyrobu, wynikających z planu badań (w przypadku certyfikacji wyrobu lub ZKP),
 - nie przeprowadza niezbędnych działań korygujących w celu usunięcia występujących niezgodności,
 - uniemożliwia przeprowadzenie auditu/inspekcji,
 - w nieprawidłowy sposób korzysta z certyfikatu i/lub znaku certyfikacji ITB
 - nie uregulował zobowiązań finansowych, określonych w Umowie zawartej z Zakładem, w ciągu 90 dni od daty wystawienia faktury przez Instytut,
 - wystąpił z wnioskiem o zawieszenie certyfikatu.

Zakład powiadamia Klienta o zawieszeniu certyfikatu z podaniem przyczyny zawieszenia i okresu zawieszenia. Klient nie może korzystać z certyfikatu i znaku certyfikacji ITB w okresie zawieszenia certyfikatu.

Czas zawieszenia nie powinien wynosić dłużej niż 6 miesięcy. W przypadku, jeżeli przyczyna zawieszenia certyfikatu nie zostanie w tym czasie usunięta, po upływie okresu zawieszenia certyfikat zostanie cofnięty. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek Klienta, termin usunięcia przyczyny zawieszenia i czas zawieszenia certyfikatu może zostać przedłużony.

Prawo do stosowania certyfikatu zostaje przywrócone, gdy:

- Klient powiadomi Zakład o usunięciu przyczyn zawieszenia, przedstawiając dowody przeprowadzonych działań
- Zakład stwierdzi skuteczność działań przeprowadzonych przez Klienta na podstawie:
 - analizy przedstawionej dokumentacji i/lub
 - oceny zgodności wyrobu na podstawie badań sondażowych i/lub,
 - ponownej oceny zakładu produkcyjnego i ZKP,
- Zakład przekaze Klientowi Decyzję Zakładu o przywróceniu ważności certyfikatu.

2.5.7. Cofnięcie certyfikatu

Certyfikat może zostać cofnięty na wniosek Klienta, a także w przypadku, gdy:

- Klient nie spełnił w ustalonym czasie warunków postawionych przez Zakład przy zawieszeniu ważności certyfikatu,
- zaprzestania działalności Firmy Klienta
- likwidacji Firmy Klienta.

W przypadku cofnięcia certyfikatu Zakład powiadomi o tym Klienta podając uzasadnienie cofnięcia. Po cofnięciu certyfikatu Klient nie może posługiwać się certyfikatem i znakiem certyfikacji ITB.

Przy ponownym ubieganiu się Klienta o certyfikat (po decyzji o cofnięciu lub zakończeniu ważności certyfikatu) Zakład przeprowadza cały proces certyfikacji. Klient jest zobowiązany do dokonania opłaty wstępnej.

2.6. AUDITY/INSPEKCJE

Zakład przeprowadza następujące rodzaje auditów/inspekcji:

- certyfikacyjne
- w nadzorze
- dla ponownej certyfikacji
- specjalne.

Raport z auditu/inspekcji przekazywany jest Klientowi przez Zakład.

W przypadku, gdy Klient występuje o certyfikację wyrobu lub ZKP, a posiada system zarządzania, certyfikowany przez Zakład Certyfikacji ITB lub występuje o jego certyfikację, Zakład przeprowadza wspólny audit systemu zarządzania i inspekcję ZKP.

2.6.1. Audyty certyfikacyjne systemów zarządzania

Audyty certyfikacyjne systemów zarządzania jakością oraz zarządzania środowiskowego oraz zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy przeprowadzane są w dwóch etapach.

W pierwszym etapie auditu certyfikacyjnego przeprowadzane są następujące działania:

- przegląd statusu Klienta
- ocena dokumentacji systemu zarządzania
- zebranie informacji na temat zakresu systemu zarządzania i procesów realizowanych w ramach tego systemu
- ocena lokalizacji wszystkich miejsc, w których realizowane są procesy w ramach systemu zgłoszonego do certyfikacji
- ocena zrozumienia przez Klienta wymagań normy
- ocena, czy są planowane i realizowane audyty wewnętrzne i przeglądy systemu zarządzania
- ocena czy poziom wdrożenia systemu zarządzania uzasadnia gotowość Klienta do drugiego etapu auditu
- rozmowy z personelem Klienta w celu określenia gotowości do drugiego etapu auditu
- uzgodnienie z Klientem szczegółów drugiego etapu auditu

Pierwszy etap w.w. auditów przeprowadzany jest częściowo w miejscu działalności Klienta.

Drugi etap w.w. auditów przeprowadzany jest w miejscu działalności Klienta. Jego celem jest ocena wdrożenia i skuteczności systemu zarządzania Klienta. W drugim etapie auditu certyfikacyjnego przeprowadzane są następujące działania:

- zebranie dowodów zgodności ze wszystkimi wymaganiami odpowiedniej normy, dotyczącej systemu zarządzania zgłoszonego do certyfikacji
- sprawdzenie zgodności z prawem ustaleń i sposobu funkcjonowania systemu zarządzania
- sprawdzenie realizacji procesów
- sprawdzenie osiągnięć organizacji w odniesieniu do kluczowych celów i zadań
- sprawdzenie realizacji auditów wewnętrznych i przeglądów zarządzania
- ocena odpowiedzialności Kierownictwa za politykę jakości
- sprawdzenie powiązań pomiędzy wymaganiami normatywnymi, polityką, celami i zadaniami dotyczącymi osiągnięć, wszystkimi, mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi, odpowiedzialnością, kompetencjami personelu, działaniami, procedurami, danymi dotyczącymi osiągnięć oraz ustaleniami i wnioskami z auditów wewnętrznych.

2.6.2. Inspekcje certyfikacyjne wyrobów i ZKP

Celem inspekcji certyfikacyjnej wyrobów lub ZKP jest ocena wdrożenia i skuteczności systemu ZKP. W ramach inspekcji certyfikacyjnej przeprowadzane są następujące działania:

- przeprowadzenie przeglądu statusu Klienta
- ocena dokumentacji systemu zakładowej kontroli produkcji
- ocena lokalizacji wszystkich miejsc, objętych ZKP (ZKP zgłoszoną do certyfikacji lub ZKP, która dotyczy wyrobu zgłoszonego do certyfikacji)
- ocena zrozumienia przez Klienta wymagań, jakie powinna spełniać ZKP
- zebranie dowodów zgodności wyrobów i ZKP z wymaganiami odpowiedniej specyfikacji technicznej wyrobu (w przypadku, gdy dokument odniesienia (krajowa norma wyrobu lub krajowa Aprobata techniczna) nie zawiera wymagań dla ZKP lub określa je w sposób ogólny, ocena ZKP prowadzona jest w oparciu o dokument: „Wytyczne ITB dla producentów wyrobów budowlanych, dotyczące zakładowej kontroli produkcji (ZKP)").

2.6.3. Audyty certyfikacyjne usług

Celem auditu certyfikacyjnego usług jest ocena sposobu wykonywania usługi. W ramach auditu certyfikacyjnego przeprowadzane są następujące działania:

- przeprowadzenie przeglądu statusu Klienta
- ocena dokumentacji związanej z wykonywaniem usługi i systemem jakości Dostawcy
- ocena lokalizacji miejsc, w których wykonywana jest usługa zgłoszona do certyfikacji
- zebranie dowodów zgodności ze wszystkimi wymaganiami odpowiednich Kryteriów oceny usług
- sprawdzenie i ocena sposobu funkcjonowania systemu jakości.

2.6.4. Audyty/Inspekcje w nadzorze

Audyty/Inspekcje w nadzorze przeprowadzane są w miejscu działalności Klienta. Jeżeli dokument odniesienia nie określa w inny sposób częstotliwości prowadzenia auditów, pierwszy audit w nadzorze przeprowadzany jest – w przypadku auditów systemu zarządzania jakością nie później niż 12 miesięcy od zakończenia auditu certyfikacyjnego.

Kolejne audyty przeprowadzane są w takich terminach, aby w każdym kolejnym roku nadzoru nad certyfikatem przeprowadzony był co najmniej jeden audit.

W przypadku inspekcji zakładowej kontroli produkcji lub sposobu wykonywania usług audyty/inspekcje przeprowadzane są 1 raz w roku.

2.6.4.1. Audyty w nadzorze dotyczące systemów zarządzania

W przypadku auditów systemów zarządzania: jakością lub środowiskowego lub zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy, program auditów powinien obejmować co najmniej:

- przegląd działań podjętych w odniesieniu do niezgodności zidentyfikowanych podczas poprzedniego auditu
- przegląd wszelkich zmian
- audyty wewnętrzne
- przeglądy zarządzania
- postępowanie z reklamacjami
- skuteczność systemu zarządzania pod względem osiągania celów przez certyfikowanego Klienta
- postęp planowanej działalności, mającej na celu ciągłe doskonalenie
- ciągłą kontrolę operacyjną
- oraz sposób wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji.

2.6.4.2. Inspekcje w nadzorze dotyczące ZKP

Inspekcje ZKP powinny obejmować co najmniej:

- przegląd działań podjętych w odniesieniu do niezgodności zidentyfikowanych podczas poprzedniej inspekcji
- przegląd wszelkich zmian
- realizację badań wg planu badań
- kontrolę surowców
- kontrolę i badania gotowego wyrobu
- nadzór nad sprzętem kontrolno-pomiarowym
- postępowanie z reklamacjami
- oznakowanie wyrobów oraz
- sposób wykorzystywania certyfikatu i znaku certyfikacji.

2.6.4.3. Audyty w nadzorze dotyczące usług

W przypadku auditów sposobu wykonywania usługi program auditów w nadzorze powinien obejmować co najmniej ocenę wykonywania usługi na co najmniej jednym obiekcie z listy przedstawionej przez Dostawcę.

W przypadku auditów usługi przesypania cementów zakres auditu powinien być zgodny z pkt. 9 normy PN-EN 197-2:2002 Cement –Część 2 Ocena zgodności.

2.6.4.4. Audyty dla ponownej certyfikacji i audyty, w których przeprowadzana jest pełna ocena przedmiotu certyfikacji

Celem auditu dla ponownej certyfikacji (w przypadku certyfikatów systemów zarządzania i usług) jest potwierdzenie stałej zgodności z wymaganiami dokumentu odniesienia. Wymieniony audit przeprowadzany jest co 3 lata w miejscu działalności Klienta i obejmują pełną ocenę badanego systemu lub usługi.

Audit dla ponownej certyfikacji systemów zarządzania: jakością lub środowiskowego powinien uwzględniać również sprawdzenie czy:

- system jest skuteczny
- system jest odpowiedni i przydatny w odniesieniu do zakresu certyfikacji
- funkcjonowanie certyfikowanego systemu przyczynia się do realizacji polityki i osiągnięcia celów organizacji.

Audit ponownej certyfikacji może wymagać przeprowadzenia pierwszego etapu auditu (jak w procesie certyfikacji), w przypadku znaczących zmian w systemie zarządzania Klienta lub np. w przypadku zmian legislacyjnych.

2.6.4.5. Audyty/Inspekcje specjalne

W przypadkach:

- powiadomienia Zakładu Certyfikacji przez Klienta o zmianach:
 - dotyczących wyrobu i procesu jego wytwarzania,
 - w systemie ZKP, które mogą mieć wpływ na zgodność wyrobu,
 - w systemie zarządzania jakością,
 - w statusie własności Producenta i/lub zmianie jego adresu
 - w statusie Upoważnionego Przedstawiciela Producenta i/lub zmianie jego adresu (w przypadku, gdy Producent posiada Upoważnionego Przedstawiciela)
 - Upoważnionego Przedstawiciela (w przypadku ustanowienia takiego Przedstawiciela i nastąpienia wymienionej zmiany),
 - miejsca (miejsca) produkcji
- i/lub zamiarze rozszerzenia lub ograniczenia zakresu certyfikacji
- występowania dużych niezgodności

- konieczności sprawdzenia wykonania działań korygujących przez Klienta
- wpłynięcia do Zakładu Certyfikacji skargi, dotyczącej Klienta
- otrzymania informacji z handlu i/lub od nabywców wyrobu o niespełnieniu przez wyrób wymagań, stanowiących podstawę wydania certyfikatu,
- naruszenia warunków Umowy, zawartej z ITB

Zakład może podjąć decyzję o przyśpieszeniu terminu auditu/inspekcji lub przeprowadzeniu auditu/inspekcji specjalnej na koszt Klienta i/lub poprosić Klienta o przekazanie odpowiedniej dokumentacji.

W celu:

- zbadania skarg,
- sprawdzenia postępowania Klienta po zawieszeniu certyfikatu

Zakład może przeprowadzać **audyty/inspekcje specjalne z krótkim terminem powiadamiania**. Dotyczy to również przypadków, gdy dokument odniesienia, określający wymagania dla systemu ZKP podaje, że "audit/inspekcja powinna odbywać się w sposób niezapowiedziany".

W przypadkach auditów/inspekcji z krótkim terminem powiadamiania Auditor/Inspektor wiodący powiadamia Klienta o przeprowadzeniu auditu/inspekcji nie wcześniej niż 48 h przed jego przeprowadzeniem. Wówczas nie jest konieczna akceptacja ze strony Producenta terminu auditu/inspekcji i składu Zespołu auditorów/inspektorów.

2.7. OCENA ZGODNOŚCI

2.7.1. Ocena zgodności wyrobu na podstawie badań

Po otrzymaniu przez Zakład Certyfikacji Raportu z badań wyrobu (*badań typu i badań sondażowych, wykonanych w laboratorium akredytowanym/notyfikowanym*) przeprowadzona zostaje ocena zgodności wyrobu na podstawie wymienionych badań.

Raport z oceny zgodności przekazywany jest Klientowi wraz z Decyzją, dotyczącą procesu certyfikacji lub nadzoru nad certyfikatem.

2.7.2. Ocena zgodności sposobu wykonywania usługi

Klient występujący do Zakładu o certyfikację danej usługi jest zobowiązany do przekazania do Zakładu listy obiektów, na których wykonuje aktualnie daną usługę. W okresie nadzoru nad certyfikatem Klient jest zobowiązany do przekazywania do Zakładu informacji o miejscach wykonywania certyfikowanej usługi na życzenie Zakładu.

Audit sposobu wykonywania usługi jest przeprowadzany, w co najmniej jednym obiekcie z wymienionej listy, w terminie uzgodnionym z Klientem. Na podstawie Raportu z wymienionego auditu Zakład Certyfikacji przeprowadza ocenę zgodności sposobu wykonywania usługi. Wynik tej oceny przekazywany jest Klientowi w Decyzji dotyczącej procesu certyfikacji lub nadzoru nad certyfikatem.

2.7.3. Ocena systemu zarządzania (zakładowego systemu jakości, zakładowej kontroli produkcji, systemu zarządzania jakością, środowiskowego)

Ocena: zakładowego systemu jakości, zakładowej kontroli produkcji, systemu zarządzania jakością, środowiskowego zostaje przeprowadzana na podstawie Raportu z auditu/inspekcji. Wynik tej oceny przekazywany jest Klientowi w Decyzji dotyczącej procesu certyfikacji lub nadzoru nad certyfikatem.

2.7.4. Ocena zgodności kompetencji personelu

Klient ubiegający się o przyznanie certyfikatu kompetencji lub przedłużenia jego ważności jest zobowiązany do przekazania do Zakładu niezbędnych dokumentów potwierdzających kompetencje, o certyfikację, których występuje.

Po otrzymaniu przez Zakład wymienionych dokumentów i przeprowadzeniu egzaminu sprawdzającego, przeprowadzona zostaje analiza dokumentacji Klienta i porównanie jej z wymaganiami dokumentu odniesienia. Wyniki przeprowadzonej oceny zapisywane są w Raporcie z oceny zgodności, który przekazywany jest Klientowi wraz z Decyzją, dotyczącą procesu certyfikacji lub nadzoru nad certyfikatem.

2.8. OCENA WYKONANIA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH

W przypadku wystąpienia niezgodności z wymaganiami dokumentu odniesienia, Klient zobowiązany jest do wykonania działań korygujących i powiadomienia Zakładu o ich wykonaniu. Zakład ocenia skuteczność wykonania działań korygujących w następujący sposób:

- w przypadku małej niezgodności - na podstawie analizy i oceny dokumentów i zapisów dostarczonych do Zakładu przez Klienta, przeprowadzanej przez Prowadzącego proces
- w przypadku dużej lub średniej niezgodności – na podstawie analizy i oceny dokumentów i zapisów dostarczonych do Zakładu przez Klienta, przeprowadzanej przez Prowadzącego proces i/lub podczas dodatkowego auditu/inspekcji przez Auditora/inspektora wiodącego.
- w przypadku spostrzeżeń stwierdzonych podczas auditu/inspekcji – podczas kolejnego planowego auditu/inspekcji.

W przypadku niewystarczającej skuteczności działań korygujących Zakład poleca powtórne lub uzupełniające przeprowadzenie działań korygujących.

2.9. OPINIE EKSPERTÓW TECHNICZNYCH I ORZECZENIA RADY TECHNICZNEJ

We wszystkich przypadkach budzących wątpliwości Zakład Certyfikacji zleca opracowanie opinii Ekspertowi technicznemu Zakładu i/lub kieruje sprawę do rozpatrzenia i wydania orzeczenia przez Radę Techniczną, po czym podejmuje decyzję w powyższych sprawach.

2.10. ZMIANY W WYMAGANIACH CERTYFIKACYJNYCH

W przypadku wprowadzania przez Zakład zmian w wymaganiach certyfikacyjnych na skutek:

- zmiany stosowanego systemu certyfikacji
- zmian w dokumentach odniesienia, dotyczących wyrobu i/lub ZKP
- zmian w przepisach prawnych

Klienci są informowani o tych zmianach. Informacje o zmianach są publikowane przez **Zakład Certyfikacji na stronie www.itb.pl – w zakładce Certyfikacja poprzez stosowane komunikaty.**

Klienci są zobowiązani do wprowadzenia odpowiednich zmian w swoim systemie ZKP i ewentualnie produkcji wyrobu w terminie określonym przez Zakład i poinformowania o tym Zakładu i przekazania do Zakładu aktualnej dokumentacji wyrobu i ZKP.

Po wprowadzeniu zmian przez Klienta, Zakład zweryfikuje ich wdrożenie i może podjąć decyzję o konieczności przeprowadzenia dodatkowych badań wyrobu i/lub decyzję o przeprowadzeniu dodatkowej inspekcji ZKP albo decyzję o zawieszeniu certyfikatu, i/lub wydłużeniu czasu na dokonanie przez Klienta zmian, prowadzących do zgodności wyrobu i/lub ZKP z wymaganiami.

3. POUFNOŚĆ I BEZSTRONNOŚĆ

Instytut deklaruje zachowanie poufności i bezstronności prowadzonych procesów certyfikacji

Sposób zachowania poufności i bezstronności przez pracowników Zakładu, Auditorów, Inspektorów, Ekspertów technicznych, Członków: Komitetu ds. Certyfikacji, Rady Technicznej, Dyrekcji ITB i Działu ds. Informatyzacji w sprawach dotyczących Klienta został określony w Procedurze ITB *Zachowanie poufności i bezstronności*

4. ODWOŁANIA I SKARGI DOTYCZĄCE ZAKŁADU

Każdy Klient Zakładu Certyfikacji (Wnioskujący o wydanie certyfikatu, Właściciel certyfikatu, wydanego przez Zakład Certyfikacji) ma prawo odwołać się od decyzji Kierownictwa Zakładu do Dyrektora ITB, a także w kolejnym etapie - odwołać się od decyzji Dyrektora ITB do Zespołu ds. Odwołań i Skarg, działającym przy Komitecie ds. Certyfikacji – Rady ds. Bezstronności ITB.. Może on także złożyć skargę dotyczącą sposobu postępowania Zakładu na poszczególnych etapach procesu certyfikacji: wyrobu, usługi, zakładowej kontroli produkcji, systemu zarządzania lub personelu i/lub nadzoru nad certyfikatem.

Odwołania od decyzji powinny być składane na piśmie w ciągu 14 dni od daty jej otrzymania. Skargi dotyczące pracy Zakładu również powinny być składane na piśmie.

Do odwołania lub skargi powinno być dołączone uzasadnienie i dokumenty potwierdzające słuszność złożenia odwołania lub skargi.

4.1. Odwołania

Dyrektor ITB lub Zespół ds. Odwołań i Skarg zapoznaje się z odwołaniem Klienta oraz pełną dokumentacją, dotyczącą rozpatrywanej sprawy, przekazaną przez Zakład i przeprowadza analizę zasadności tego odwołania. Dyrektor ITB lub Zespół ds. Odwołań i Skarg może rozpatrywać również wyjaśnienia Zakładu w powyższej sprawie.

W przypadku, gdy składający odwołanie odwołuje się od decyzji Kierownictwa Zakładu do Dyrektora ITB, zostaje on poinformowany o przysługującym mu prawie odwołania się do Zespołu ds. Odwołań i Skarg.

Dyrektor ITB informuje składającego odwołanie o zakończeniu wymienionego postępowania.

4.2. Skargi dotyczące Zakładu Certyfikacji

Po zarejestrowaniu skargi Instytut zawiadamia składającego skargę o jej przyjęciu.

Dyrektor ITB rozpatruje skargę, analizując również wyjaśnienia Zakładu w tej sprawie i podejmuje Decyzję dotyczącą postępowania związanego z tą skargą.

Skargi dotyczące Zakładu Certyfikacji powinny być załatwiane w terminie do 3 miesięcy od daty otrzymania skargi.

Jeżeli wynika to z decyzji Dyrektora, Zakład Certyfikacji przeprowadza odpowiednie korekcje i działania korygujące.

Jeżeli składającym skargę był Klient Zakładu, a skarga była związana z procesem prowadzonym w Zakładzie na zlecenie tego Klienta – Klient otrzymuje informację o ww. decyzji oraz zostaje poinformowany o rezultacie jej rozpatrzenia.

W przypadku, gdy skarga nie była związana z procesem prowadzonym na zlecenie składającego skargę, zostaje on poinformowany o zakończeniu rozpatrywania skargi i jeżeli jest to możliwe – o rezultacie jej rozpatrzenia – z zachowaniem poufności.

Składający skargi zostają poinformowani o możliwości składania skarg do Zespołu ds. Odwołań i Skarg PCA na działanie jednostek certyfikujących ITB.

4.3. Skargi dotyczące Klientów Zakładu

Skargi powinny być składane do Zakładu na piśmie. Po zarejestrowaniu skargi Instytut zawiadamia składającego skargę o jej przyjęciu. Zakład analizuje skargę oraz związaną z nią dokumentację oraz ustala określony sposób postępowania związanego ze skargą.

Skargi dotyczące Klientów Zakładu Certyfikacji powinny być załatwiane w terminie do 3 miesięcy od daty otrzymania skargi. Jeżeli rozpatrzenie skargi wymaga dodatkowych działań okres ten może zostać wydłużony.

Składający skargę, zostaje poinformowany o zakończeniu rozpatrywania skargi i jeżeli jest to możliwe – o rezultacie jej rozpatrzenia – z zachowaniem poufności.

5. PUBLIKACJE

Instytut publikuje na stronach internetowych ITB (www.itb.pl):

- Informacje na temat działalności Zakładu Certyfikacji
- **Dokumenty informacyjne ZC ITB:**
- Procesy certyfikacji wyrobów budowlanych: w obszarze regulowanym – na potrzeby oznakowania znakiem budowlanym B
 - w obszarze dobrowolnym – w tym systemów zarządzania - Informator
- Procesy certyfikacji – wyrobów budowlanych w obszarze regulowanym na potrzeby oznakowania CE - Informator
- Politykę jakości i bezstronności
- Wnioski o przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem lub o przedłużenie ważności certyfikatu i prowadzenie nadzoru nad certyfikatem
 - wyrobu / zakładowej kontroli produkcji
 - zakładowej kontroli produkcji betonu towarowego wraz z oceną jakości
 - usługi
 - systemu zarządzania
 - kompetencji osób
- Wytyczne dla producentów wyrobów budowlanych dotyczące zakładowej kontroli produkcji
- Wymagania dla dostawców usług budowlanych dotyczące zakładowego systemu jakości
 - wyrobów / zakładowej kontroli produkcji
 - usług
 - systemów zarządzania
 - kompetencji osób
- Zakresy akredytacji:
 - jednostki certyfikującej wyroby
 - jednostki certyfikującej systemy zarządzania
- Bazę udzielonych, zawieszonych i cofniętych certyfikatów.

6. FINANSOWANIE DZIAŁALNOŚCI CERTYFIKACYJNEJ I OPŁATY

Finasowanie działalności certyfikacyjnej Zakładu Certyfikacji jest realizowane ze środków pozyskiwanych w wyniku prowadzonych procesów certyfikacji oraz dodatkowo ze środków uzyskanych na działalność statutową Instytutu. Klienci Zakładu Certyfikacji ponoszą opłaty z tytułu prac związanych z prowadzeniem na ich potrzeby procesów certyfikacji wyrobów, ZKP, usług, systemów zarządzania i kompetencji personelu a także z tytułu nadzoru nad certyfikatami wydanymi przez Zakład. Informacje nt. opłat i ich wysokości zawarte są w aktualnych Cennikach Zakładu Certyfikacji dostępnych w Zakładzie:

- Cennik opłat za certyfikację wyrobów i zakładowej kontroli produkcji (ZKP) oraz nadzór nad certyfikatem
- Aneks do cennika opłat za certyfikację wyrobów i zakładowej kontroli produkcji (ZKP) oraz nadzór nad certyfikatem
- Cennik opłat za certyfikację usług i nadzór nad certyfikatem

- Cennik opłat za certyfikację systemu zarządzania oraz nadzór nad certyfikatem
- Aneks do cennika opłat za certyfikację systemu zarządzania oraz nadzór nad certyfikatem
- Cennik opłat za certyfikację kompetencji personelu oraz nadzór nad certyfikatem
- Cennik opłat za przeprowadzenie procesu certyfikacji i prowadzenie nadzoru nad certyfikatami zakładowej kontroli produkcji betonu towarowego wraz z oceną jakości betonu towarowego wraz z oceną jakości betonu

7. AKTY NORMATYWNE I PRZEPISY PRAWNE DOTYCZĄCE CERTYFIKACJI W OBSZARZE BUDOWNICTWA

Zasady prowadzenia przez Zakład Certyfikacji ITB procesów certyfikacji i nadzoru nad wydanymi certyfikatami wynikają ze spełnienia wymagań następujących dokumentów:

- PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03 *Ocena zgodności - Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi*
- PN-EN ISO/IEC 17020:2012 *Ocena zgodności - Wymagania dotyczące działania różnych rodzajów jednostek przeprowadzających inspekcję*
- PN-EN ISO/IEC 17021:2011, *Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących auditowanie i certyfikację systemów zarządzania*
- PKN-ISO/IEC TS 17021-3:2014-08 *Ocena zgodności - Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania - Część 3: Wymagania dotyczące kompetencji do auditowania i certyfikacji systemów zarządzania jakością*
- PN-EN ISO/IEC 17024:2004, *Ocena zgodności. Ogólne wymagania dotyczące jednostek certyfikujących osoby*
- PN-EN ISO/IEC 17067:2014-01 *Ocena zgodności - Podstawy certyfikacji wyrobów oraz wytyczne dotyczące programów certyfikacji wyrobów*
- Ustawa z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (Dz.U. 2016 poz. 542);
- Ustawa z dnia 16 kwietnia 2004 r. o wyrobach budowlanych (Dz. U. z 2004 r. Nr 92, poz. 881 z późniejszymi zmianami)
- Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 11 sierpnia 2004 r. w sprawie sposobów deklarowania zgodności wyrobów budowlanych oraz sposobu znakowania ich znakiem budowlanym (Dz. U. z 2004 r. Nr 198, poz. 2041 z późniejszymi zmianami)
- Ustawa z dnia 7 lipca 1994 roku – *Prawo budowlane* (tekst jednolity - Dz. U. z 2010 r. nr 243, poz. 1623 z późniejszymi zmianami)
- *Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 14 czerwca 2012 r. w sprawie sposobu ustalania opłat za czynności związane z oceną zgodności oraz akredytacją jednostek oceniających zgodność (Dz. U. z 2012 r. Nr 0, poz. 711)*

Zakresy akredytacji jednostek certyfikujących ITB podane są na stronach internetowych ITB (www.itb.pl).

Klienci Zakładu Certyfikacji, którzy uzyskali certyfikaty wyrobu lub zakładowej kontroli produkcji w obszarze obowiązkowym mogą wydać deklarację zgodności i znakować wyrób

znakiem
budowlanym



Instytut upoważnia właścicieli certyfikatów do stosowania poniższych znaków certyfikacji ITB (stosownie do uzyskanych zakresów certyfikacji):

