



**OŚRODEK CERTYFIKACJI
SYSTEMY I TECHNIKI BEZPIECZEŃSTWA Sp. z o.o.**

ul. Cypriana Norwida 14, 60-867, Poznań

www.certyfikacja-poznan.pl

SITB PCU-02

**PROGRAM CERTYFIKACJI PODMIOTÓW
ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI W ZAKRESIE
STAŁYCH URZĄDZEŃ GAŚNICZYCH**

Program został opracowany w oparciu o Polską Normę PN-EN ISO/IEC 17067:2014-01
Ocena zgodności. Podstawy certyfikacji wyrobów oraz wytyczne dotyczące programów
certyfikacji wyrobów. Program typu-6.

Wydanie 2

Poznań, 31 sierpnia 2025 r.

SPIS TREŚCI

1. ZAKRES I CEL DOKUMENTU	3
2. PODSTAWA CERTYFIKACJI	3
3. DEFINICJE	3
4. BEZSTRONNOŚĆ I POUFNOŚĆ	4
5. PROCEDURA CERTYFIKACJI	3
5.1. Zakres (rodzaj) certyfikowanych usług	3
5.2. Wnioskowanie o certyfikację	4
5.3. Koszty certyfikacji	4
5.4. Forma i zawartość certyfikatu	4
5.5. Okres ważności certyfikatu	6
5.6. Rozszerzenie zakresu certyfikacji	6
5.7. Nadzór OC SITB nad przyznanym certyfikatem	8
5.8. Zawieszanie certyfikacji	6
5.9. Cofnięcie certyfikacji	8
5.10. Ograniczenie zakresu certyfikacji	8
5.11. Wygaśnięcie certyfikacji	9
6. WARUNKI PRYZNANIA CERTYFIKACJI	9
6.1. Wymagania ogólne	9
6.1.1. Wymagane dokumenty formalne	9
6.1.2. Wymagane dokumenty merytoryczne	9
6.2. Organizacja firmy	10
6.2.1. Odpowiedzialność za jakość usług	10
6.2.2. Wyposażenie firmy	10
6.2.3. Dokumentacja	10
6.2.4. Urządzenia pomiarowe	10
6.2.5. Dowody skuteczności	11
6.2.6. Sterowanie instalacjami SUG za pomocą instalacji sygnalizacji pożaru	11
6.2.7. Wyroby służące do ochrony przeciwpożarowej	11
6.3. Personel firmy certyfikowanej	11
6.3.1. Postanowienia ogólne	11
6.3.2. Liczba pracowników	11
6.3.3. Kwalifikacje pracowników	11
6.3.4. Zadania personelu fachowego	12
6.3.5. Szkolenia	13
6.3.6. Identyfikacja pracowników	13
6.4. <i>System zarządzania jakością (SZJ)</i>	13
6.5. Organizacja prac	13
6.6. Utrzymanie w stanie gotowości do pracy SUG i serwis	14
6.7. Dokumentacja wykonawcza	14
6.8. Rejestr instalacji	14
6.9. Audyty i przeglądy	14
6.10. Referencje	15
6.11. Ubezpieczenie	15
6.12. Reklamacje	15
6.13. Inne wymagania	15
7. PROCEDURY KONTROLI NA BUDOWIE	15
8. POZOSTAŁE WARUNKI CERTYFIKACJI	16
9. REKLAMA	16
10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ	16
11. ZMIANY W PROGRAMIE CERTYFIKACJI	17
12. SPRAWY SPORNE	16
13. ZAŁĄCZNIKI	17

1. ZAKRES I CEL DOKUMENTU

W niniejszym dokumencie zawarto podstawowe wymagania i procedury, które powinna spełnić firma usługowa świadcząca usługi w zakresie projektowania, montażu i konserwacji stałych urządzeń gaśniczych (SUG), poddająca się dobrowolnej certyfikacji.

Certyfikat uzyskany w wyniku poddania się firmy opisanym w niniejszym dokumencie procedurom jest potwierdzeniem zweryfikowania firmy pod kątem jej wiarygodności i kompetencji do świadczenia dobrej jakości usług (według aktualnego stanu wiedzy) w określonym przez certyfikat zakresie.

Usługa stałych urządzeń gaśniczych (projekt, wykonawstwo i konserwacja instalacji), wykonana w obiekcie przez firmę certyfikowaną, może być podstawą wystąpienia przez właściciela obiektu o udzielenie zniżki w ubezpieczeniu obiektu od ognia.

2. PODSTAWA CERTYFIKACJI

Podstawą certyfikacji usług w zakresie stałych urządzeń gaśniczych są wymagania przepisów przeciwpożarowych i stosownych norm.

1. Norma PN-EN ISO/IEC 17065 – Ocena zgodności. Wymagania dla OC SITB wyroby, procesy i usługi,
2. Norma PN-EN ISO/IEC 17067 – Ocena zgodności. Podstawy certyfikacji wyrobów oraz wytyczne dotyczące programów certyfikacji wyrobów,

3. DEFINICJE

W niniejszym dokumencie obowiązują określenia zawarte w dokumentach odniesienia według załącznika 3 i ponadto:

OC SITB: jednostka prowadząca certyfikację podmiotów świadczących usługi w zakresie ochrony przeciwpożarowej, jako strona trzecia w oparciu o programy certyfikacji SITB PCU.

Firma (usługowa): prawnie samodzielne przedsiębiorstwo, świadczące usługi w dziedzinie stałych urządzeń gaśniczych, występująca o certyfikację swojej działalności usługowej.

Pracownik firmy: pracobiorca firmy usługowej, objęty terminowym lub bezterminowym stosunkiem zatrudnienia, podlegający obowiązkowemu ubezpieczeniu społecznemu.

Kwalifikowany pracownik: pracownik firmy usługowej, mający wykształcenie i doświadczenie oraz kompetencje do wykonywania dobrej jakości usług.

Główny specjalista: kwalifikowany pracownik, merytorycznie odpowiedzialny w firmie za jakość świadczonych usług w swoim zakresie, podpisujący w imieniu firmy usługowej deklarację zgodności.

Urządzenia gaśnicze z certyfikatem: SUG wykonane wyłącznie z wyrobów podlegających certyfikacji na zgodność z dokumentem odniesienia lub posiadających odpowiednie dopuszczenia do stosowania w ochronie przeciwpożarowej wymagane odrębnymi przepisami; w szczególności ważne jest tu, by korzystać wyłącznie z wyrobów i systemów z certyfikatem lub dopuszczeniem do stosowania.

Atest instalacyjny: zaświadczenie firmy wykonawczej, że SUG wykonane zostało zgodnie dokumentami odniesienia zawartymi w załączniku nr 3.

4. BEZSTRONNOŚĆ I POUFNOŚĆ

OC SITB zapewnia pełną bezstronność i wiarygodność podczas przebiegu całego procesu certyfikacji. Wszyscy uczestniczący w procesie certyfikacji są dopuszczani do informacji poufnych po uprzednim podpisaniu oświadczeń o zobowiązaniu się do nie ujawniania wiadomości pozyskiwanych w trakcie auditu i zachowania bezstronności. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażającej konfliktowi interesów, zainteresowany jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym fakcie dyrektora OC SITB. W przypadku złamania zasad poufności przez osobę biorącą udział w procesie certyfikacji jakości usług przeciwpożarowych, zostaje ona usunięta ze struktur OC SITB, a w przypadku gdy z tego tytułu powstaną jakiegokolwiek straty, sprawa kierowana jest do Sądu Powszechnego.

5. PROCEDURA CERTYFIKACJI

5.1. Zakres (rodzaj) certyfikowanych usług

Firma usługowa może uzyskać certyfikat obejmujący następujący zakres działalności:

- projektowanie,
- montaż i uruchamianie,
- konserwacja

dla jednego z wymienionych niżej rodzajów urządzeń (SUG):

- a) urządzenia gaśnicze tryskaczowe,
- b) urządzenia gaśnicze zraszaczowe,

- c) urządzenia gaśnicze na mgłę wodną nisko i wysoko ciśnieniową,
- d) urządzenia gaśnicze pianowe,
- e) urządzenia wykrywania i gaszenia iskiei,
- f) urządzenia gaśnicze gazowe,
- g) urządzenia gaśnicze gazowe ochronne dla urządzeń i instalacji technologicznych (wysokociśnieniowe CO₂, gazy i mieszaniny gazów obojętnych, gazowe zamienniki halonów),
- h) specjalne urządzenia gaśnicze (np. aerozolowe),

Certyfikat dla jednego z rodzajów urządzeń wymienionych w punkcie f) oraz g) ogranicza się każdorazowo do zastosowanego gazu gaśniczego.

Jeśli w niniejszym tekście użyty zostanie skrót SUG (stałe urządzenie gaśnicze) postanowienia niniejszych wymagań odnoszą się konkretnie do rodzaju urządzenia (instalacji), dla którego wnioskodawca złożył wniosek o certyfikat.

Firma usługowa może ubiegać się o certyfikaty obejmujące każdy z zakresów działalności oddzielnie albo łącznie.

5.2. Wnioskowanie o certyfikację

Firma usługowa zgłaszająca się do OC SITB otrzymuje informator oraz Kryteria Certyfikacji (dokumenty SITB PCU-02) niezbędne do złożenia wniosku.

Personel OC SITB wymaga od wnioskodawcy, aby:

- a) zawsze spełniał warunki programu certyfikacji, o który wnioskował,
- b) umożliwił przeprowadzenie oceny, łącznie z zapewnieniem możliwości oceny systemu jakości firmy i oceny uznania wykonywanej usługi,
- c) powoływał się na certyfikację wyłącznie w odniesieniu do zakresu, na który certyfikacji udzielono,
- d) nie wykorzystywał certyfikacji na inne usługi oraz nie składał oświadczeń dotyczących udzielonej certyfikacji, które można uznać za wprowadzające w błąd,
- e) po zawieszeniu lub cofnięciu certyfikacji zaprzestał wykorzystywania wszystkich materiałów reklamowych zawierających jakiegokolwiek powołanie się na tę certyfikację,
- f) wykorzystywał certyfikację do wykazania wysokiej jakości certyfikowanych usług,

OC SITB informuje o możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej www.certyfikacja.poznan.pl.

Firma usługowa deklarująca wolę poddania się procesowi certyfikacji składa w OC SITB formalny wniosek o certyfikację z załącznikami identyfikującymi prawnie firmę:

- wypełniony formularz Wniosku o certyfikację usług (załącznik 1),
- wypełniony formularz Kwestionariusza firmy usługowej (załącznik 2).

We wniosku o certyfikację powinien być ściśle określony deklarowany zakres certyfikacji.

Firma ubiegająca się o certyfikat jakości usług powinna mieć zrealizowane 3 pełne instalacje we wnioskowanym zakresie.

Po przyjęciu wniosku OC SITB przygotowuje projekt umowy o certyfikację usług, precyzujący wzajemne terminowe i finansowe zobowiązania stron i przekazuje firmie usługowej wraz z:

- kryteriami dotyczącymi certyfikacji usług w zadeklarowanym zakresie,
- wymaganiami dotyczącymi dokumentacji niezbędnej do przeprowadzenia certyfikacji,
- wstępnym harmonogramem certyfikacji.

Szczegółowy tryb postępowania w procesie certyfikacji umieszczono w poniższym schemacie

5.3. Koszty certyfikacji

Koszty certyfikacji zgodnie z umową o przeprowadzenie certyfikacji, wyliczone w oparciu o cennik przedstawiony przez OC SITB, pokrywa firma usługowa.

Cennik powinien różnicować koszty w przypadku: wydania po raz pierwszy, rozszerzenia i przedłużenia certyfikatu.

Cennik powinien określać rabat dla firm usługowych, posiadających wdrożony system sterowania jakością usług.

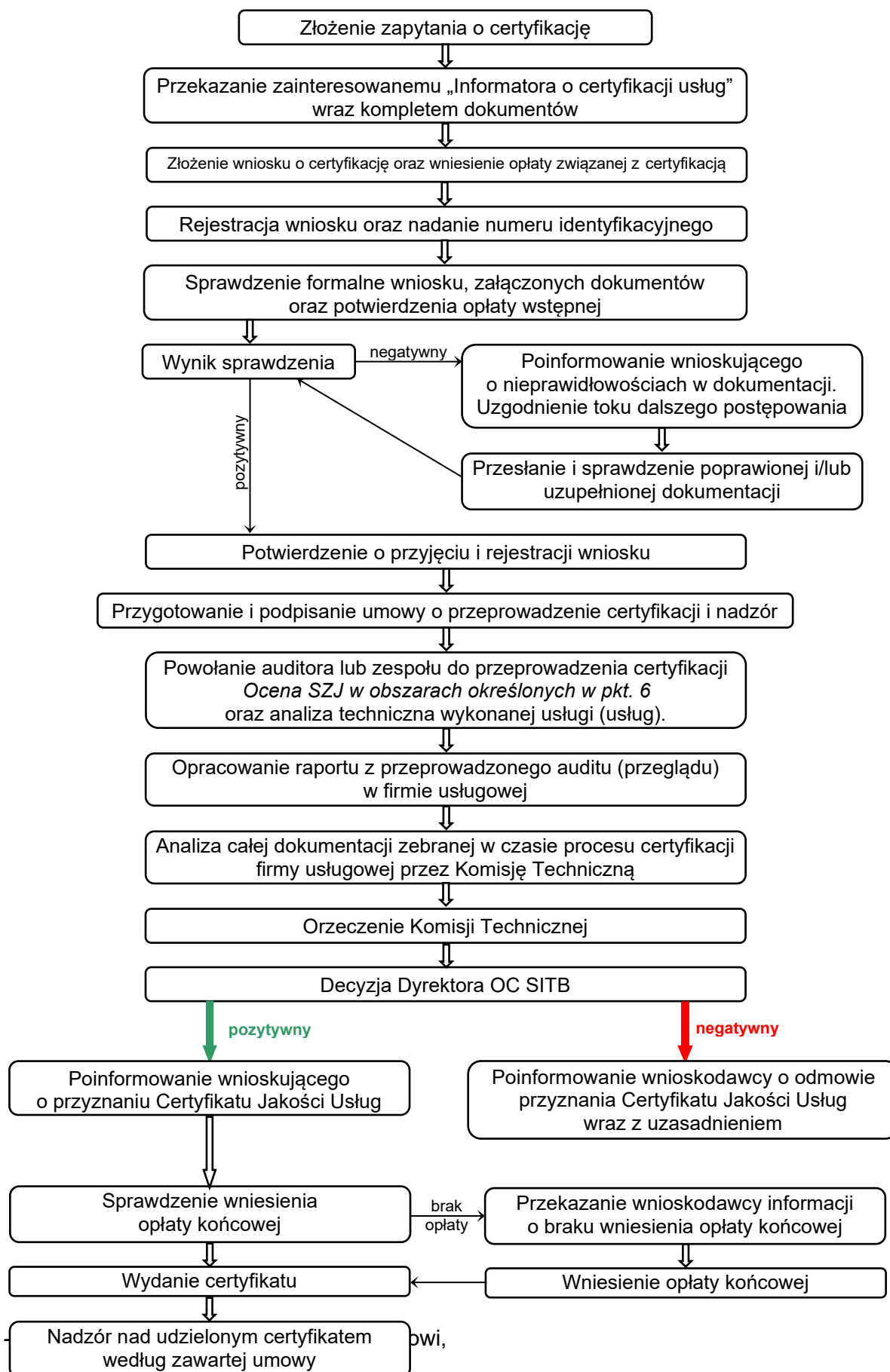
Ponadto firma usługowa powinna zobowiązać się do pokrycia kosztów auditów, przeprowadzanych przez OC SITB. Cennik jest dokumentem dostępnym w OC SITB na wniosek zainteresowanego.

5.4. Forma i zawartość certyfikatu

Certyfikat stanowi potwierdzenie kompetencji firmy usługowej do wykonywania usług we wskazanym zakresie. Certyfikat powinien zawierać:

- nazwę i adres OC SITB,
- zakres certyfikacji (usługi) w odniesieniu, do której certyfikacja została udzielna,

Schemat 1: Tryb certyfikacji usług przeciwpożarowych



- dokument normatywny (program certyfikacji SITB PCU-02) na podstawie, którego dokonano oceny zgodności usługi,
 - numer akredytacji nadany OC SITB,
 - datę wydania certyfikatu,
 - nazwę i adres podmiotu,
 - okres ważności certyfikatu,
 - symbol akredytacji naniesiony zgodnie z zasadami określonymi w dokumencie PCA-DA-02,
 - nazwisko i imię kierownika OC SITB,
- Zestawienie posiadaczy certyfikatów dostępne są na stronie internetowej OC SITB oraz w kwartalniku „Ochrona Przeciwpowozarowa”. Na życzenie klienta moze byc wydawane zaawidczenie o posiadaniu certyfikatu i innych informacji dotyczacych posiadanego dokumentu.

5.5. Okres waznosci certyfikatu

Certyfikaty wydaje sie na czas okreslony.

Certyfikat moze byc udzielony na okres 24 miesieczny i nastepnie przedluzony na dalsze 36 miesieczny.

Przedluzenie waznosci certyfikatu moze nastapic na wniosek firmy wg. nastepujacej procedury (Schemat 2)

W przypadku zmiany statusu prawnego posiadacza certyfikatu decyzje o ewentualnym przeniesieniu praw do certyfikatu podejmuje dyrektor OC SITB w oparciu o gruntowna analize sytuacji.

5.6. Rozszerzenie zakresu certyfikacji

Na wniosek firmy uslugowej moze nastapic rozszerzenie zakresu certyfikacji.

Rozszerzenie zakresu certyfikacji moze byc przeprowadzone na pisemny wniosek klienta, ktoremu OC SITB udziela certyfikacji na usluge z zakresu ochrony przeciwpowozarowej. Rozszerzenie zakresu certyfikacji ma forme aneksu do certyfikatu na usluge podstawowa z takim samym terminem waznosci.

Dyrektor OC SITB podejmuje decyzje o rozszerzeniu zakresu certyfikacji o uslugi wykonywane przez te sama firme uslugowa, jezeli nie roznia sie znacaco od uslugi podstawowej i spelniaja okreslone wymagania.

5.7. Nadzor OC SITB nad przyznany certyfikatem.

OC SITB zobowiazana jest zgodnie z podpisaną umowa i Procedura P-2 do sprawowania nadzoru nad przyznany certyfikatem. Nadzor polega na przeprowadzeniu raz w roku auditu w nadzorze w zakresie:

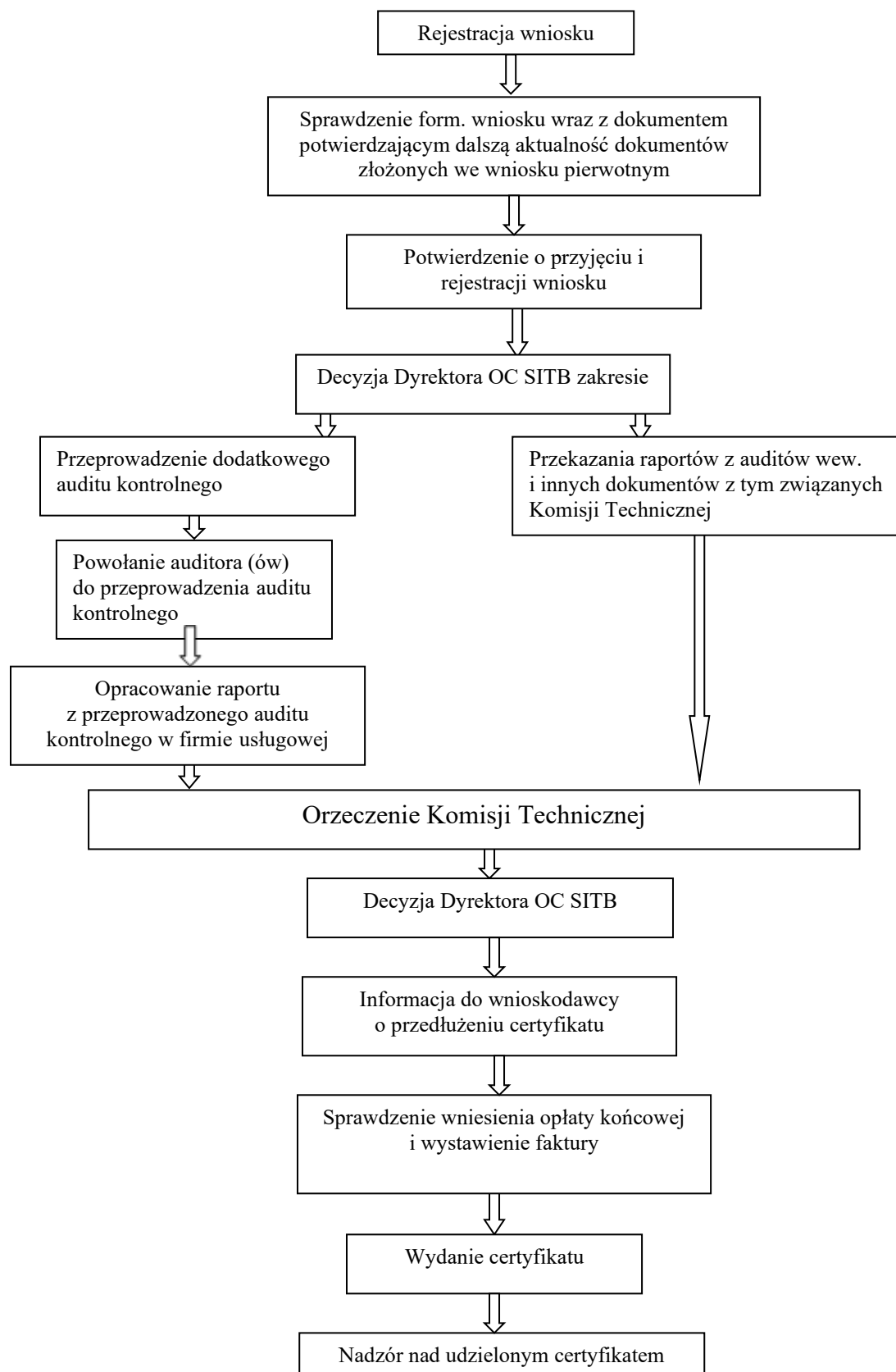
- sprawdzenia wykorzystywania przyznanego certyfikatu z dokumentami odniesienia,
- sprawdzenia wlasciwego stosowania logo OC SITB na dokumentach firmowych,
- wlasciwego stosowanie znakow zwiazanych z przyznany certyfikatem przez klienta,
- sprawdzenie prawidlowosci poslugiwania sie certyfikatem lub logo OC SITB we wszelkiego rodzaju dokumentach i materialach firmy uslugowej.

OC SITB podejmie skuteczne dzialania w stosunku do firmy uslugowej po uzyskaniu informacji ze strony innego klienta o nieprawidlowym poslugiwaniu sie certyfikatem lub logo OC SITB.

5.8. Zawieszanie certyfikacji

Dyrektor OC SITB podejmuje decyzje o zawieszeniu certyfikacji na czas okreslony, w przypadku negatywnych wynikow auditu lub niewykonania dzialan korygujacych poauditowych. Certyfikacja dla danego wyrobu moze rowniez zostac zawieszona w przypadku:

- wystapienia niezgodnosci wykonywania uslugi z wymaganiami,
- w przypadku, gdy wnioskodawca nie przeprowadzil badan kontrolnych tam, gdzie sa wymagane,
- gdy wnioskodawca uniemozliwil przeprowadzenie auditu,

Schemat 2: Przedłużenie ważności certyfikatu

- nieuregulowania zobowiązań finansowych wobec OC SITB,
- gdy firma usługowa w nieprawidłowy sposób korzysta z udzielonej certyfikacji,
- wystąpienia z wnioskiem o zawieszenie certyfikacji na żądanie klienta.

Czas zawieszenia certyfikacji nie jest dłuższy niż 6 miesięcy. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek klienta termin usunięcia niezgodności może być przedłużony o 30 dni.

Decyzję o zawieszeniu certyfikacji podejmuje dyrektor OC SITB. Decyzja zawierająca uzasadnienie zawieszenia, zostaje przesłana do firmy usługowej, której OC SITB udzielił uprzednio certyfikacji, w terminie 14 dni od daty wydania decyzji. W czasie zawieszenia certyfikacji dostawca nie ma prawa posługiwania się certyfikatem. OC SITB informuje klienta o zawieszeniu certyfikacji i podaje powyższe do informacji publicznej (strona internetowa OC SITB, Kwartalnik Ochrona Przeciwożarowa)

Po usunięciu przyczyny zawieszenia, prawo do stosowania certyfikatu jest przywrócone, pod warunkiem, że firma usługowa powiadomi o tym OC SITB. OC SITB potwierdza usunięcie przyczyny zawieszenia w trakcie kontroli lub w inny sposób. Po potwierdzeniu, pracownik administracyjny OC SITB wysyła do dostawcy zawiadomienie informujące o ustaniu zawieszenia i równoczesnym podaniu do informacji publicznej.

OC SITB poinformuje klienta, iż będzie weryfikowała informacje przez niego rozpowszechniane, dotyczące certyfikowanej usługi o ustaniu certyfikatu. Niezastosowanie się do warunków umowy dotyczącej ustania certyfikatu będzie skutkowało wystąpieniem przez OC SITB na drogę sądową.

5.9. Cofnięcie certyfikacji

OC SITB może cofnąć udzielony certyfikat w przypadku:

- niedostosowania działalności firmy do zmian w dokumentach odniesienia,
- skarg na działalność firmy, wniesionych przez właścicieli / użytkowników instalacji, po sprawdzeniu ich zasadności,
- celowego wprowadzenia w błąd klientów w zakresie posiadanej certyfikacji.

Cofnięcie certyfikacji usługi może nastąpić w przypadku, gdy firma usługowa nie spełniła w ustalonym terminie warunków postawionych przez OC SITB po zawieszeniu certyfikacji. Cofnięcie certyfikacji może mieć miejsce również w przypadku likwidacji firmy lub na jej wniosek.

W przypadku ponownego ubiegania się usługodawcy o certyfikację po jej cofnięciu, personel OC SITB przeprowadza ponownie proces certyfikacji.

W przypadku cofnięcia certyfikacji powyższa wiadomość zostaje podana do informacji publicznej (strony internetowej OC SITB).

5.10. Ograniczenie zakresu certyfikacji

W przypadku, gdy firma posiada pełny zakres usług określony w certyfikacie (projektowanie, montaż, serwis), zakres certyfikatu może być ograniczony w przypadku:

- zaprzestania prowadzenia danego rodzaju działalności usługowej,
- zwolnienia z firmy specjalistów prowadzących lub nadzorujących dany rodzaj usług,
- negatywnej oceny auditu kontrolnego.

Firma usługowa może wystąpić o przywrócenie zakresu certyfikatu po okresie trzech miesięcy od daty ograniczenia certyfikatu, a certyfikat może być przywrócony po przeprowadzeniu ponownego auditu kontrolnego.

Decyzję o ograniczeniu certyfikacji podejmuje dyrektor OC SITB. Decyzja zawierająca uzasadnienie ograniczenia, zostaje przesłana do firmy usługowej, której OC SITB udzielił uprzednio certyfikacji, w terminie 14 dni od daty wydania decyzji. W czasie zawieszenia certyfikacji dostawca nie ma prawa posługiwania się certyfikatem. OC SITB informuje klienta o ograniczeniu certyfikacji i podaje powyższe do informacji publicznej (strona internetowa OC SITB, Kwartalnik Ochrona Przeciwożarowa).

Po ustaniu ograniczenia, prawo do stosowania certyfikatu jest przywrócone, pod warunkiem, że firma usługowa powiadomi o tym OC SITB. OC SITB potwierdza usunięcie przyczyny ograniczenia w trakcie kontroli lub w inny sposób. Po potwierdzeniu, pracownik

administracyjny OC SITB wysyła do dostawcy zawiadomienie informujące o ustaniu ograniczenia i równoczesnym podaniu do informacji publicznej.

5.11. Wygaśnięcie certyfikacji

Wygaśnięcie certyfikacji następuje w przypadku niezłożenia wniosku przez usługodawcę o przedłużenie certyfikacji.

W przypadku, gdy z jakiegokolwiek powodu certyfikat zostanie zawieszony lub cofnięty albo gdy okres przyznania certyfikatu ulegnie zakończeniu Wnioskodawca zobowiązany jest do natychmiastowego zaprzestania używania certyfikatu i logo OC SITB w swoich materiałach reklamowych, marketingowych, pismach, stronie internetowej, przygotowywanych ofertach i umowach, także w postępowaniach przetargowych oraz w wydawanych publikacjach. Wnioskodawca zwróci także OC SITB wszelkie dokumenty certyfikacyjne oraz podejmie wszelkie kroki jakie są wymagane przez program certyfikacji.

OC SITB umieści w dostępnych środkach informacji publicznej tj. na własnej stronie internetowej, Kwartalniku Ochrona Przeciwpowodziarowa informację, że klient (określona firma usługowa) posiada zawieszony lub cofnięty albo wygaszony certyfikat, gdy okres przyznania certyfikatu uległ zakończeniu. Jednocześnie OC SITB dokona zmian w formalnych dokumentach certyfikacyjnych i upoważnieniach dotyczących wykorzystania znaków związanych z certyfikacją. Ponadto OC SITB poinformuje skutecznie klienta o podjętych działaniach związanych z zaprzestaniem stosowania certyfikatu i znaków związanych z certyfikacją.

6. WARUNKI PRYZNANIA CERTYFIKACJI

6.1. Wymagania ogólne

6.1.1. Wymagane dokumenty formalne

Firma usługowa starająca się o certyfikację powinna:

- przedstawić zaświadczenie o wpisie do Krajowego Rejestru Sądowego lub ewidencji działalności gospodarczej (jeśli dotyczy), REGON, NIP,
- przedstawić potwierdzenie praw własności / dzierżawy / najmu obiektów, swojej stałej siedziby,
- przedstawić kopię polisy ubezpieczeniowej OC w zakresie oferowanych przez firmę usług,
- posiadać i przedstawić listę obiektów spośród których OC SITB wybierze obiekt do kontroli (należy przedstawić minimum 3 obiekty, z których OC SITB wybierze 2 do kontroli),
- przedstawić referencje zgodnie z SITB PCU-02 pkt. 6.9.
- wyznaczyć głównego specjalistę, specjalistę, który będzie również odpowiedzialny za kontakt z OC SITB,
- certyfikat **systemu zarządzania jakością zg. z ISO 9001 (SZJ)** - jeżeli posiada,
- dokumenty potwierdzające stosowanie innych **systemów zarządzania** – jeżeli posiada.

6.1.2. Wymagane dokumenty merytoryczne

Firma usługowa starająca się o certyfikację powinna przedstawić:

- schemat organizacyjny firmy,
- informację firmy usługowej na temat dotychczasowej działalności, rodzaju i ilości zaprojektowanych i/lub zainstalowanych i/lub konserwowanych systemów,
- informację dotyczącą pracowników: uprawnień i odpowiedzialności pracowników na poszczególnych stanowiskach, ich wykształcenia, doświadczenia, odbytych szkoleń,
- prowadzoną politykę firmy wobec klienta (podejście firmy do spraw jakości usług, dokumentacji, szkoleń, zapisów) w wypadku, gdy w firmie brak wdrożonego **SZJ**,
- wykaz systemów stałych urządzeń gaśniczych, z wykorzystaniem których firma świadczy usługi,
- autoryzację producenta, w oparciu, o urządzenia którego firma prowadzi działalność usługową,
- wykaz zrealizowanych projektów i/lub instalacji, z których w wybranych dwóch, audytorzy

dokonają oceny jakości wykonanej usługi.

6.2. Organizacja firmy

6.2.1. Odpowiedzialność za jakość usług

Firma powinna mianować spośród zatrudnionych w niej kwalifikowanych pracowników głównego specjalistę ds. projektowania lub ds. montażu, uruchamiania i konserwacji stałych urządzeń gaśniczych, który jest odpowiedzialny merytorycznie za jakość świadczonych usług. Główny specjalista powinien mieć kompetencje techniczne i organizacyjne do wykrywania wadliwie wykonanych usług oraz uprawnienia do wszczynania działań naprawczych.

Główny specjalista powinien mieć swą siedzibę na terenie firmy usługowej.

Uprawnienia głównego specjalisty są ściśle skojarzone z konkretną firmą usługową.

Przejęcie głównego specjalisty do innej firmy usługowej nie powoduje przeniesienia uprawnień na tę inną firmę.

Najpóźniej trzy miesiące po zwolnieniu się z pracy głównego specjalisty należy wyznaczyć nowego głównego specjalistę, który będzie umiał potwierdzić swe umiejętności.

6.2.2. Wyposażenie firmy

Firma wykonująca usługi w zakresie zakładania, uruchamiania i konserwacji instalacji powinna dysponować specjalistycznymi narzędziami do prowadzenia tych prac, w tym odpowiednimi testerami.

Firma powinna być w stanie, przy użyciu posiadanego wyposażenia, zademonstrować poprawność działania instalacji przy odbiorze.

Posiadana aparatura kontrolno-pomiarowa winna być legalizowana przez uprawnione do tego OC SITB.

Firma usługowa prowadząca montaż powinna urządzić i prowadzić warsztat wyposażony w odpowiednią ilość części zamiennych zapewniającą właściwą realizację zadań. Warsztat oraz jego wyposażenie powinny umożliwiać obróbkę, naprawy i testy rurociągów oraz armatur. Test rurociągów nie odnosi się do testu po 25 latach.

Jeśli w warsztacie wykonywane są połączenia rurowe dla instalacji SUG poprzez spawanie rur o średnicach mniejszych niż DN 65, wnioskodawca powinien dysponować certyfikatem potwierdzającym doświadczenie spawaczy w pracach spawalniczych przy rurach mniejszych niż DN 65.

6.2.3. Dokumentacja

Firma usługowa świadcząca usługi projektowe musi uzyskać zatwierdzenie dokumentacji projektowej przez uprawnionego rzeczoznawcę ds. zabezpieczeń przeciwpożarowych.

Firma realizująca montaż instalacji może go wykonywać tylko w oparciu o projekt techniczny uzgodniony z rzeczoznawcą ds. zabezpieczeń przeciwpożarowych.

Firma powinna posiadać zbiór Certyfikatów Zgodności i świadectw dopuszczenia na wszystkie stosowane przez siebie urządzenia.

Na urządzenia współpracujące, pochodzące od różnych producentów, nie wymienione w Certyfikatach Zgodności jako współpracujące, powinna mieć deklaracje o wzajemnej kompatybilności, wystawione przez producentów w oparciu o dokonaną ocenę wg odpowiedniej normy.

Firma powinna posiadać komplet dokumentacji eksploatacyjnej urządzeń, w oparciu, o które realizuje swoje usługi, w tym dokumentacji archiwalnej na eksploatowane urządzenia, wycofane z produkcji.

Firma usługowa powinna posiadać wykaz i komplet deklaracji zgodności, świadectw dopuszczenia i/lub protokołów odbioru zrealizowanych przez siebie instalacji.

Firma ubiegająca się o certyfikat jakości usług powinna mieć zrealizowane 3 pełne instalacje we wnioskowanym zakresie.

6.2.4. Urządzenia pomiarowe

Firma usługowa montująca instalacje SUG gazowych powinny dysponować odpowiednimi urządzeniami pomiarowymi, co najmniej do określenia stężenia tlenu. Firma powinna posiadać

wykaz pracowników uprawnionych do przeprowadzania pomiaru stężeń tlenu i interpretowania wyników pomiarów.

6.2.5. Dowody skuteczności

Firmy usługowa montujące dany rodzaj instalacji SUG powinny udokumentować podczas auditu przeprowadzonego przez OC SITB, że mają procedury oraz posiadają zdolność ich wykonania, w celu potwierdzenia prawidłowości działania zbudowanego urządzenia gaśniczego.

Skuteczność działania instalacji SUG powinna być udokumentowana przez firmę. Muszą to potwierdzać stosowne dokumenty.

6.2.6. Sterowanie instalacjami SUG za pomocą instalacji sygnalizacji pożaru

Jeśli instalacje SUG uruchamiane są za pomocą instalacji sygnalizacji pożaru i automatyki pożarniczej, dla celów certyfikacji firmy wykonawczej wymagane jest przedstawienie dowodu, że:

- zawarta jest umowa z firmą wykonawczą dla instalacji sygnalizacji pożaru (SAP), przy czym jeden z pracowników wnioskodawcy (minimalne kwalifikacje: tytuł mistrza w dziedzinie elektroniki lub dokument poświadczający porównywalne kwalifikacje) powinien mieć doświadczenie i praktykę z techniką używanego systemu sygnalizacji pożaru (świadczenie szkolenia), lub
- sam wnioskodawca jako firma wykonawcza, posiada autoryzację producenta SAP.

Jeśli instalację SAP wykonywała firma posiadająca certyfikat OC SITB to wskazane jest, aby kserokopie certyfikatu przekazała firmie wykonawczej SUG.

6.2.7. Wyroby służące do ochrony przeciwpożarowej

Wnioskodawca powinien dysponować wyrobami służącymi do budowy instalacji SUG posiadającymi dopuszczenie do stosowania w ochronie przeciwpożarowej lub certyfikat wydany zgodnie z właściwymi i obowiązującymi w Polsce przepisami.

OC SITB zastrzega sobie prawo do weryfikacyjnego sprawdzenia jakości stosowanych wyrobów służących do ochrony przeciwpożarowej lub zlecenia ich kontroli przez OC SITB trzecią.

6.3. Personel firmy certyfikowanej

6.3.1. Postanowienia ogólne

Firma usługowa powinna dysponować wystarczająco liczebnym, własnym, wykwalifikowanym personelem.

6.3.2. Liczba pracowników

Nie stawia się wymogów dotyczących liczby pracowników w zakresie projektowania.

W zakresie montażu lub konserwacji firma powinna dysponować dostatecznie licznym, fachowym personelem (przeszkolonymi pracownikami), aby móc wykonać usługę w terminie uzgodnionym ze zlecającym właścicielem / użytkownikiem instalacji.

Przedstawicielstwa firmy w innych miejscowościach, prowadzące samodzielną działalność w zakresie montażu i konserwacji, powinny spełniać takie same wymagania odnośnie personelu co firma macierzysta.

6.3.3. Kwalifikacje pracowników

Główni specjaliści i specjaliści w przedstawicielstwach powinni legitymować się tytułem inżyniera (wykształcenie politechniczne) lub powinni ukończyć studia na wydziale nauk ścisłych na porównywalnym kierunku, zakończone uzyskaniem dyplomu.

Odpowiednimi kierunkami są np. budowa maszyn, inżynieria procesowa, techniki zaopatrzeniowe, inżynieria budowlana, inżynieria sanitarna, ochrona przeciwpożarowa. Specjaliści powinni legitymować się zarówno ugruntowaną wiedzą z dziedziny technik instalacji gaśniczych SUG i budowlanej ochrony przeciwpożarowej, jak również powinni znać granice stosowania i specyfikę poszczególnych rodzajów SUG, dla których ma zostać przyznany certyfikat dla firmy wykonawczej.

Specjaliści powinni potrafić udokumentować swoje kwalifikacje.

Kierownicy warsztatów powinni dysponować ukończonym wykształceniem zawodowym (świadectwo / dyplom mistrzowski lub dokument porównywalnych kwalifikacji, które uprawniałyby do uzyskania w Polsce świadectwa / dyplomu mistrzowskiego) w zawodzie technicznym oraz co najmniej 3-letnim doświadczeniem w dziedzinie montażu, naprawy i kontroli instalacji sanitarnych i armatur oraz powinni znać właściwe normy techniczne (w szczególności dokumenty normatywne dla urządzeń gaśniczych).

Kierownicy montażu SUG powinni mieć wykształcenie zawodowe co najmniej średnie, odpowiednie dla wykonywanej specjalności lub pokrewne wyższe i wymagane polskimi przepisami uprawnienia budowlane. Powinni legitymować się co najmniej 3-letnim doświadczeniem w dziedzinie budowy, montażu, naprawy i kontroli instalacji sanitarnych i armatur oraz powinni znać właściwe normy techniczne (w szczególności dokumenty normatywne dla urządzeń gaśniczych).

Monterzy powinni mieć co najmniej wykształcenie zawodowe zasadnicze (świadectwo / dyplom mistrzowski lub dokument porównywalnych kwalifikacji, które uprawniałyby do uzyskania w Polsce świadectwa / dyplomu mistrzowskiego) w zawodzie technicznym lub co najmniej 2-letnim doświadczeniem montażowym. Wykształcenie zawodowe lub 2-letnie doświadczenie montażowe powinno odnosić się do zawodu technicznego.

Spawacze powinni dysponować kwalifikacjami wymaganymi przepisami prawa w Polsce.

6.3.4. Zadania personelu fachowego

A. Główny specjalista.

Firma usługowa powinna wyznaczyć jednego pracownika firmy na głównego specjalistę ponoszącego odpowiedzialność za projektowanie oraz montaż instalacji SUG. Główny specjalista powinien dysponować zarówno wiedzą fachową jak i umiejętnościami praktycznymi, umieć rozpoznać błędy, niezgodności lub usterki leżące po stronie firmy usługowej lub w razie potrzeby umieć zorganizować samodzielnie pomoc we właściwych granicach, aby nie dopuścić do błędnego montażu.

Główny specjalista powinien dbać o to, by w firmie usługowej (montażowej, serwisowej – stosować odpowiednio) była zawsze wymagana liczba specjalistów oraz pracowników fizycznych.

Główny specjalista jest osobą kontaktową z OC SITB. Powinna ona zapewnić, by wszystkie informacje specjalistyczne z OC SITB przekazywane były dalej do specjalistów w firmie usługowej.

Główny specjalista odpowiada za zgodne z projektem wykonanie instalacji SUG.

Poprzez nominację, wnioskodawca potwierdza, że główny specjalista dysponuje wymaganymi kompetencjami praktycznymi.

B. Specjaliści w przedstawicielstwach.

Dla każdego przedstawicielstwa, w którym są projektowane, montowane lub serwisowane instalacje SUG, wnioskodawca powinien wyznaczyć jednego pracownika posiadającego wymienione w pkt. 6.3.3. kwalifikacje na specjalistę w przedstawicielstwie. Specjalista ten powinien ponadto spełniać wymienione w pkt. 6.3.3. wymagania – w odniesieniu do przedstawicielstw.

Najpóźniej trzy miesiące po zwolnieniu się z pracy specjalisty należy wyznaczyć nowego specjalistę, który będzie umiał potwierdzić swe umiejętności.

C. Pracownicy fizyczni.

Firma usługowa świadcząca montaż SUG, powinna dysponować co najmniej jedną gotową do działania ekipą montażową. Ekipa montażowa powinna składać się każdorazowo z ustalonej ilości w firmie monterów posiadających wymienione w pkt. 6.3.3. kwalifikacje.

Dla warsztatu oraz magazynu części zamiennych firma usługowa powinna mianować ponoszącego odpowiedzialność kierownika warsztatu, dysponującego kwalifikacjami zgodnie z pkt. 6.3.3.

Jeśli w firmie usługowej świadczącej montaż wykonywane są rurociągi za pomocą spawania, firma musi dysponować odpowiednią ilością pracowników, którzy zgodnie z pkt. 6.3.3. są wykwalifikowanymi spawaczami. Wymaganie to uważane jest za spełnione, jeśli dwóch spośród wymaganych monterów przedłoży odpowiednie świadectwo kwalifikacji z zakresu spawania.

D. Kierownicy montażu SUG.

Na każdej budowie SUG powinna znajdować się co najmniej jedna osoba kierująca jego budową, dysponująca kwalifikacjami zgodnie z pkt. 6.3.3., wyznaczona przez firmę usługową (montażową), która musi być obecna przez cały okres wykonywania instalacji SUG. Monterzy z kwalifikacjami zgodnie z pkt. 6.3.3. powinni być podporządkowani kierownikowi montażu SUG.

E. Monterzy obcy.

Przy montażu instalacji SUG można zatrudnić monterów obcych. Monterzy obcy powinni dysponować kwalifikacjami zawodowymi zgodnie z pkt. 6.3.3. Za pomocą odpowiedniej umowy należy zapewnić, że kierujący budowami monterzy uprawnieni są do udzielania wskazówek w stosunku do monterów obcych.

6.3.5. Szkolenia

Firma usługowa powinna zapewniać doskazywanie i szkolenie swego personelu, zwłaszcza głównego specjalisty.

Powinna prowadzić rejestr szkoleń z zaznaczeniem jej tematyki oraz listy uczestników i dysponować kopiami świadectw ukończenia szkół i szkoleń swoich pracowników, szczególnie szkoleń u producentów urządzeń, w oparciu, o które świadczy usługi.

6.3.6. Identyfikacja pracowników

Wszyscy pracujący na budowie przy instalacjach SUG zgodnie powinni mieć identyfikator firmy wykonawczej. Są nimi w szczególności:

- a) główny specjalista i specjaliści w przedstawicielstwach,
- b) pracownicy projektowi pracujący na budowach,
- c) kierownicy montażu SUG,
- d) monterzy,
- e) spawacze.

Identyfikator wydawany jest w firmie usługowej. Na podstawie danych z kwestionariusza osobowego firma usługowa przygotowuje identyfikator pracownika (załącznik 4)

W ramach procedur kontrolnych na budowie OC SITB dokonuje co najmniej raz w roku wglądu do dokumentów firmy, ważnych dla udokumentowania zatrudnienia i kwalifikacji pracowników (umowa o pracę) oraz zastrzega sobie prawo do przeprowadzania dodatkowych kontroli. Mogą być one przeprowadzane na zlecenie i pod kontrolą OC SITB usługi przez osoby/OC SITB trzecie, z którymi OC SITB zawarła stosowną umowę. Jeśli w trakcie kontroli pracowników w firmie usługowej okaże się, że identyfikatory nie zostały wystawione prawidłowo, odpowiedni pracownicy uważani są z mocą wsteczną, jako obcy monterzy na wszystkich budowach, na których pracowali.

6.4. System zarządzania jakością (SZJ)

Firma usługowa powinna mieć odpowiednio udokumentowane procedury wykonywania czynności z certyfikowanego zakresu w swojej działalności usługowej.

Firma usługowa powinna stosować skuteczny **SZJ**, który winien być udokumentowany i udostępniony do wdrażania przez pracowników.

6.5. Organizacja prac

Firma usługowa zobowiązana jest prowadzić rejestr zaprojektowanych, wykonanych i konserwowanych SUG. Należy go przedstawić do wglądu auditorowi OC SITB. Montaż instalacji SUG przez więcej niż jednego wykonawcę dopuszczalny jest tylko

na podstawie właściwej umowy. Należy w niej jasno określić, w celu umożliwienia sprawdzenia kompetencji w odniesieniu do poszczególnych prac oraz rozgraniczyć ich zakres, a także określić jedną firmę usługową, jako nadrzędną.

Każdy wykonawca powinien sporządzić informację instalacyjną, w której opisany jest zakres jego prac budowlanych oraz w której wymieniony jest sprawujący funkcję kierowniczą partner umowy, a ponadto dołączyć kopię umowy, o której mowa powyżej.

Dopuszcza się także montaż instalacji SUG przez zespół roboczy składający się z wielu firm usługowych (montażowych). Ważne jest, aby w postanowieniach umownych stanowiących podstawę działania zespołu roboczego określić jedną firmę montażową jako spełniającą funkcję kierowniczą i ponoszącą odpowiedzialność za całość wykonywanych prac. Kopię tych postanowień należy dołączyć do informacji instalacyjnej. Informacja instalacyjna powinna zostać złożona przez kierującą firmę usługową. Instalacja SUG uważana jest za instalację SUG zmontowaną przez kierującą firmę usługową oraz włączana jest do procedur kontroli budowy dla kierującej firmy usługowej.

Jeśli instalacja SUG montowana jest przez więcej niż jednego wykonawcę, w OC SITB powinien być złożony wniosek o zgodę na montaż wyłącznie dopuszczonych dla jednego wykonawcy wyrobów stanowiących podzespoły SUG, jeśli partner umowy posiada dopuszczenie na inne wyroby służące do ochrony przeciwpożarowej.

6.6. Utrzymanie w stanie gotowości do pracy SUG i serwis

Firma usługowa świadcząca serwis powinna po uzyskaniu zlecenia od użytkownika utrzymywać w dobrym stanie wykonaną instalację SUG. W tym celu należy stale zapewnić wystarczający zapas części zamiennych oraz wymagany sprzęt do przeprowadzania przeglądów, konserwacji, napraw i utrzymania w ciągłej gotowości.

Firma usługowa świadcząca serwis powinna zapewnić, by zgłoszenia nieprawidłowości działania instalacji SUG były w każdej chwili rejestrowane. Powinna ona podjąć prace naprawcze instalacji SUG najpóźniej w ciągu 36 godzin po zarejestrowaniu zgłoszenia nieprawidłowości i powinna być z reguły zakończona w ciągu 72 godzin.

6.7. Dokumentacja wykonawcza

Po oddaniu do użytku (przekazaniu) właścicielowi (użytkownikowi) instalacji firma usługowa powinna przedłożyć klientowi dokumentację powykonawczą, deklarację zgodności instalacji podpisaną przez głównego specjalistę, instrukcję obsługi instalacji (systemu) oraz książkę eksploatacji instalacji. Dokument potwierdzający przeszkolenie wytypowanych pracowników inwestora.

6.8. Rejestr instalacji

Certyfikowana firma usługowa powinna prowadzić rejestr zaprojektowanych, wykonanych i konserwowanych przez siebie instalacji.

Firma usługowa powinna posiadać pełną charakterystykę zrealizowanych przez siebie instalacji z danymi (liczba, typy, producent) zaprojektowanych lub zamontowanych w niej urządzeń.

6.9. Audyty i przeglądy

Jeżeli certyfikowana firma usługowa nie ma wdrożonego SZJ, i w związku z tym nie przeprowadza wynikających z procedur SZJ auditów wewnętrznych, okresowe przeglądy powinno przeprowadzać kierownictwo firmy.

Ponadto, przynajmniej raz w roku winny być przeprowadzane audyty przez OC SITB, które powinny obejmować:

- a) przeprowadzenia wrywkowej kontroli nie więcej niż dwóch zrealizowanych instalacji,
- b) sprawdzenie dokumentacji firmy dotyczącej umów o pracę oraz dowodów ubezpieczenia społecznego pracowników,
- c) zmian na stanowiskach odpowiedzialnych głównych specjalistów,
- d) stosowania wyłącznie urządzeń mających Certyfikaty Zgodności, świadectwa dopuszczenia do stosowania,

- e) korzystania z formalnie obowiązujących wytycznych i wymagań zawartych w dokumentach odniesienia oraz w dokumentacji producenta,
- f) stosowania w firmie poprawnej terminologii, używanej w dokumentach odniesienia,
- g) sprawdzenie rejestru reklamacji i ich zakresu,
- h) sprawdzenie rejestru szkoleń pracowników.

6.10. Referencje

Firma rozpoczynająca działalność powinna wykazać się referencjami w postaci minimalnej liczby zrealizowanych instalacji (w zależności od zakresu świadczonych usług):

- zaprojektowanych: 2
- założonych: 3
- konserwowanych: 2

Firma kontynuująca działalność powinna wykazać się referencjami w postaci minimalnej liczby rocznie zrealizowanych instalacji (w zależności od zakresu usług):

- zaprojektowanych: 2
- założonych: 2
- konserwowanych: 2

6.11. Ubezpieczenie

Firma usługowa zobowiązana jest posiadać ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC), zgodnie z poniższymi warunkami:

- 1) przedmiot ubezpieczenia będzie obejmować odpowiedzialność cywilną za szkody powstałe w związku z działalnością firmy usługowej, w szczególności z wykonywaniem certyfikowanych usług,
- 2) suma gwarancyjna powinna być w wysokości nie mniejszej niż 500.000,00zł,
- 3) okres ubezpieczenia będzie obejmować okres ważności certyfikatu (dopuszczalne jest przedstawienie polis rocznych).

6.12. Reklamacje

Firma certyfikowana powinna zapewnić:

- przechowywanie zapisów odnoszących się do reklamacji na prowadzone usługi i udostępniać te zapisy na życzenie OC SITB,
- podejmowanie odpowiednich działań w związku z powyższymi reklamacjami i wszelkimi usterkami w działalności usługowej, które mają wpływ na ich zgodność z wymaganiami stawianymi przy certyfikacji,
- dokumentowania podjętych działań.

6.13. Inne wymagania

Wszelkie informacje dotyczące firmy usługowej, uzyskane we wszystkich fazach procesu certyfikacyjnego powinny być traktowane przez OC SITB jako poufne i być chronione przed dostępem do nich osób trzecich.

Firma poddająca się certyfikacji powinna wyrazić zgodę na przechowywanie i przetwarzanie podanych przez nią danych.

7. PROCEDURY KONTROLI NA BUDOWIE

Firma ubiegająca się o certyfikację zobowiązana jest zapewnić możliwość dostępu, za zgodą właściciela (użytkownika) do zainstalowanych w obiektach (i wybranych przez auditorów z wykazu zrealizowanych instalacji) systemów oraz ich książki obsługi technicznej.

Dla kontroli decydujący jest stan budowy w momencie kontroli (moment rejestracji). Przeprowadzenie procedury kontroli na budowie w trakcie przeprowadzania certyfikacji oraz ocena wykonania instalacji SUG.

W trakcie prowadzonego auditu firmy na wybranej budowie sprawdzane są warunki zatrudnienia oraz kwalifikacje zawodowe (np. świadectwa spawaczy) wszystkich osób zatrudnionych przy instalacji SUG. Pracownicy fizyczni powinni się wylegitymować identyfikatorem pracowniczym. Ustalenia pracownika OC SITB przeprowadzającego audit

zapisywane są na miejscu w formie protokołu, który powinien być podpisany przez kierownika montażu SUG. Kopia protokołu wręczana jest kierownikowi montażu SUG. Podpis kierownika montażu SUG skutkuje deklaracją prawną obciążającą firmę wykonawczą.

Po uzyskaniu certyfikatu, przez firmę usługową OC SITB ma obowiązek min. jeden raz w roku przeprowadzić audit kontrolny na wybranych obiektach z listy zrealizowanych SUG. Zakres auditu kontrolnego zależy od liczby wykonanych instalacji SUG oraz liczby usterek na kontrolowanych budowach w poprzednim audicie.

8. POZOSTAŁE WARUNKI CERTYFIKACJI

Firma usługowa (projektowa, montażowa, serwisowa,) jest zobowiązana:

- wypełnić finansowe należności względem OC SITB,
- zapewnić, by dane klientów oraz instalacji traktowane były poufnie oraz aby osoby trzecie nie miały do nich dostępu,
- wszystkie zmiany dotyczące podstaw certyfikatu, w razie potrzeby, wraz z koniecznymi dokumentami, zgłaszać niezwłocznie do OC SITB,
- usterki instalacji stwierdzone przez OC SITB w trakcie kontroli instalacji i zawinione przez firmę usługową usuwać na swój koszt,
- przestrzegać wszystkich postanowień ustawowych i prawnych,
- współpracować z OC SITB w wymaganym zakresie w trakcie przeprowadzania auditów na budowach SUG.

9. REKLAMA

Reklama z użyciem certyfikatu OC SITB powinna prawidłowo, pod względem formalnym oraz merytorycznym odzwierciedlać treść wystawionego certyfikatu. Reklama może się odbyć tylko w powiązaniu z certyfikowanym zakresem usług. Reklama nie może odbywać się łącznie ze świadczeniami wnioskodawcy, które nie pokrywają się z zakresem certyfikatu. W przypadku wątpliwości należy uzgodnić reklamę z OC SITB.

Wnioskodawca może oznaczać swoje dokumenty informacją o certyfikacie OC SITB, zamieszczać logo OC SITB oraz umieszczać jednoznaczny zapis o zakresie certyfikowanych usług.

Logo OC SITB może być powiększane lub pomniejszane przy zachowaniu proporcji. Minimalna wysokość logo wynosi 13mm. Może być ono używane w nagłówkach listów, pismach reklamowych, publikacjach oraz broszurach reklamowych wnioskodawcy.

10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Wraz z wydaniem certyfikatem dla firmy wykonawczej, OC SITB nie przejmuje gwarancji za prawidłowość i solidność wykonania instalacji SUG oraz za usterki w innych usługach, które firma wykonawcza świadczy w stosunku do stron trzecich.

OC SITB nie przejmuje w żadnej mierze odpowiedzialności za usługi wykonywane przez certyfikowaną firmę.

11. ZMIANY W PROGRAMIE CERTYFIKACJI

Jeżeli OC SITB dokona zmian lub będzie zobowiązana do dokonania zmian w programie certyfikacji, to jest zobowiązana do skutecznego powiadomienia klient posiadającego przyznany certyfikat według tego programu o zaistniałych zmianach. OC SITB zobowiąże właściwego klienta do wdrożenia zmian, a klient powiadomi OC SITB o wdrożeniu tych zmian do swoich procedur. OC SITB w procesie prowadzenia auditu w nadzorze zweryfikuje wprowadzone zmiany w programie w stosunku do klienta.

Zmiany w programie certyfikacji OC SITB wprowadzi do dokumentów systemowych związanych z procesem certyfikacji.

12. SPRAWY SPORNE

Sprawy sporne, nie uregulowane niniejszym dokumentem, są rozstrzygane przez Sąd rzeczowo właściwy dla siedziby OC SITB.

Każdemu wnioskodawcy przysługuje prawo do złożenia skargi dotyczącej trybu certyfikacji do sekretariatu OC SITB i odwołanie dotyczące decyzji do dyrektora OC SITB w terminie 14 dni. W przypadku negatywnego rozpatrzenia skargi lub odwołania przez OC SITB, posiadający certyfikat lub wnioskodawca ma prawo do skierowania odwołania do Komisji Odwoławczej, niezależnej od OC SITB. Skarga i odwołanie ma formę pisemną. Wnioskodawca dołącza uzasadnienie skargę lub odwołania.

Komisja Odwoławcza udziela pisemnej odpowiedzi w trybie i terminie zgodnym z regulaminem działania Komisji.

OC SITB przekazuje stronie zainteresowanej pisemną informację o wynikach i zakończeniu procesu postępowania.

OC SITB prowadzi rejestr skarg i spraw spornych odnoszących się do certyfikacji, auditowania oraz wszelkich podjętych działań i ich skuteczności.

Skargi i odwołania są analizowane przez OC SITB, w ich następstwie podejmowane są odpowiednie działania. W przypadku skarg i odwołań, spraw spornych zgłaszanych przez inne podmioty niż klient, informacje uzyskane powinny być traktowane jako poufne.

13. ZAŁĄCZNIKI

1. Wniosek o przeprowadzenie certyfikacji.
2. Kwestionariusz firmy usługowej.
3. Dokumenty odniesienia.
4. Identyfikator pracownika.

Opracowanie pierwotne: Zarząd OC SITP.

Opiniowanie: Rada ds. Certyfikacji OC SITB

Zatwierdził: Dyrektor OC SITB

Dokument jest nadzorowany i aktualny w dniu zatwierdzenia. Użytkownik zobowiązany jest do śledzenia zmian po tym terminie.

Informacja o zmianach w programach certyfikacji zostaną zamieszczone na stronie internetowej OC SITB oraz przesłane auditorom oraz posiadaczom certyfikatów.