



**Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju  
sistema menadžmenta**

Dokument	U-21-01
Izdanje	6/04.19
Strana	1 od 16



**OPŠTA PRAVILA JUQS-a  
ZA SERTIFIKACIJU SISTEMA MENADŽMENTA**

**U-21-01**

Odobrio:  
Direktor

Aleksandar Đorđević, dipl.inž.maš.

Beograd, april 2019. godine  
Izdanje 6

Tel: +381 11 26 21 239, Fax: +381 11 26 21 517; E-mail: [office@yuqs.org](mailto:office@yuqs.org); Internet adresa: [www.yuqs.org](http://www.yuqs.org)



## **S A D R Ž A J**

<b>1. DELATNOST JUQS-a.....</b>	<b>3</b>
<b>2. POSTUPAK PROVERAVANJA I SERTIFIKACIJE .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PRAVA I OBAVEZE JUQS-a.....</b>	<b>9</b>
<b>4. PRAVA I OBAVEZE KLIJENTA .....</b>	<b>10</b>
<b>5. PRAVILA ZA KORIŠĆENJE JUQS i IQNet SERTIFIKATA I ZNAKA SERTIFIKACIJE .....</b>	<b>12</b>
<b>6. SUSPENDOVANJE ILI POVLAČENJE JUQS SERTIFIKATA .....</b>	<b>14</b>
<b>7. PROŠIRENJE ILI REDUKOVANJE OBIMA SERTIFIKACIJE .....</b>	<b>15</b>
<b>8. REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA .....</b>	<b>15</b>
<b>9. FINANSIJSKI USLOVI .....</b>	<b>16</b>
<b>10. IZMENE OPŠTIH PRAVILA .....</b>	<b>16</b>



## **1. DELATNOST JUQS-a**

JUQS – Društvo za sertifikaciju i nadzor sistema kvaliteta d.o.o. je profesionalna, nezavisna, nepristrasna i neprofitna organizacija, čija je osnovna delatnost proveravanje i sertifikacija sistema menadžmenta, saobrazno nacionalnim i međunarodnim standardima i sprovođenje obuka iz oblasti sistema menadžmenta i HACCP sistema.

JUQS je sertifikaciono telo zvanično akreditovano od strane ATS-a (Akreditacionog tela Srbije) za sertifikaciju sistema menadžmenta kvalitetom, sistema menadžmenta životne sredine, sistema upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu i sistema menadžmenta bezbednošću hrane. Prvu akreditaciju JUQS je dobio još 1999. godine.

Osim sertifikacije sistema menadžmenta, JUQS je registrovan i za sertifikaciju HACCP sistema (Hazard Analysis and Critical Control Points – Analiza rizika i kritične kontrolne tačke).

JUQS je 1. marta 2005. godine zvanično primljen u članstvo IQNet-a (The International Certification Network), međunarodnog udruženja sertifikacionih tela sa sedištem u Švajcarskoj, koje ujedinjuje 36 sertifikacionih tela iz najrazvijenijih zemalja sveta, čime je potvrdio svoju kompetentnost i visoku profesionalnu reputaciju, kao i opredeljenost da poštuje pravila rada i ponašanja uglednih svetskih sertifikacionih tela i asocijacija sertifikacionih tela.

Usluge JUQS-a raspoložive su svim klijentima na području Srbije, Crne Gore, Bosne i Hercegovine, Makedonije, Mađarske, Hrvatske i drugim državama regiona, bez obzira na njihovu veličinu, strukturu i delatnost.

JUQS raspolaže dovoljnim brojem visokoobrazovanih i stručno osposobljenih kadrova. Kvalifikovani proveravači sistema menadžmenta kvalitetom, sistema menadžmenta životnom sredinom, sistema upravljanja bezbednošću hrane, sistema upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu, sistema menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu, sistema menadžmenta energijom, sistema menadžmenta bezbednošću informacija, sistema menadžmenta društvenom odgovornošću, sistema menadžmenta kontinuitetom poslovanja i HACCP sistema, kao i tehnički eksperti, omogućavaju profesionalno i efikasno obavljanje provera u organizacijama svih vrsta delatnosti.

Pored samostalnog sprovođenja provera sistema menadžmenta, JUQS obavlja provere i u saradnji sa inostranim sertifikacionim telima SQS – Švajcarska, CSQ – Italija, SRAC – Rumunija, SIQ (Slovenija), AENOR – Španija, AFNOR - Francuska i dr. Sva pomenuta sertifikaciona tela su članice IQNet-a (The International Certification Network).

Samostalno i u saradnji sa inostranim sertifikacionim telima, JUQS pruža sledeće usluge:

- sertifikaciju sistema menadžmenta kvalitetom prema standardu ISO 9001;
- sertifikaciju sistema menadžmenta životnom sredinom prema standardu ISO 14001;



## Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta

Dokument	U-21-01
Izdanje	6/04.19
Strana	4 od 16

- sertifikaciju sistema menadžmenta bezbednošću hrane prema standardu ISO 22000;
- sertifikaciju sistema upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu prema OHSAS 18001;
- sertifikaciju sistema menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu ISO 45001;
- sertifikaciju sistema menadžmenta bezbednošću informacija prema standardu ISO 27001;
- sertifikaciju sistema menadžmenta energijom prema standardu ISO 50001;
- sertifikaciju sistema menadžmenta društvenom odgovornošću prema specifikaciji IQNet SR 10;
- sertifikaciju sistema menadžmenta kontinuitetom poslovanja prema ISO 22301;
- sertifikaciju HACCP sistema prema Codex Alimentarius-u, kao i drugih šema u vezi sa bezbednošću hrane (BRC, IFS, FSSC 22000);
- proveravanje menadžmenta rizikom prema ISO 31000;
- sertifikaciju sistema menadžmenta u automobilskoj industriji prema ISO TS 16949;
- sertifikaciju organizacija koje proizvode medicinske uređaje prema ISO 13485;
- sertifikaciju organizacija koje se bave tehnologijom zavarivanja prema EN 729;
- ocenjivanja prema EFQM modelu;
- ocenjivanja prema IQNet modelu poslovne izvrsnosti.

JUQS ne nudi niti pruža konsultantske usluge za sisteme menadžmenta, usluge sprovođenja internih provera kod svojih sertifikovanih klijenata, kao ni bilo koje druge usluge koje bi dovele do sukoba interesa sa poslovima sertifikacije.

## 2. POSTUPAK PROVERAVANJA I SERTIFIKACIJE

Na zahtev i o trošku klijenta, JUQS sprovodi provere i vrši sertifikaciju sistema menadžmenta. JUQS-ov postupak sertifikacije obuhvata sledeće korake, kao što je prikazano na slici 1.

U fazi početnog kontakta JUQS prikuplja osnovne informacije o organizaciji koja treba da se sertifikuje i o njenom sistemu menadžmenta i daje obaveštenja o načinu proveravanja i komercijalnim detaljima. Podnošenjem popunjenih obrazaca „Zahtev za proveravanje i sertifikaciju sistema menadžmenta“ i „Lokacije i broj zaposlenih“, organizacija se zvanično prijavljuje za sertifikaciju, a u JUQS-u se preispituju podneti zapisi sa ciljem da se utvrdi da



**Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta**

Dokument	U-21-01
Izdanje	6/04.19
Strana	5 od 16

su adekvatno popunjeni. Prijavlivanjem za sertifikaciju i potpisivanjem Ugovora sa JUQS-om klijent prihvata i priznaje "Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta" u celini.

Ukoliko je klijentov sistem menadžmenta već sertifikovan od strane drugog sertifikacionog tela, klijent je dužan da o tome obavesti JUQS i prilikom podnošenja „Zahteva za proveravanje i sertifikaciju sistema menadžmenta“ dostavi i kopiju postojećih sertifikata, izveštaja sa prethodnih provera i informacije o statusu konstantovanih neusaglašenosti.

Planiranje inicijalne provere vrši se u skladu sa željenim terminom sprovođenja prve faze i druge faze inicijalne provere i prema potrebnom broju proveravač-dana.

Tokom prve faze inicijalne provere prvo se vrši pregled dokumentovanih informacija (Poslovnika o sistemu menadžmenta ili drugih odgovarajućih dokumenata i ključnih procedura), utvrđuje se da li su dokumentovane informacije sistema menadžmenta prijavljene organizacije u skladu sa zahtevima definisanim kriterijumima provere.

Potom se obavlja provera na licu mesta. Ono ima za cilj da se otkriju nedostaci, nepravilnosti ili loše tumačenje zahteva definisanih kriterijumima provere. Po obavljenoj prvoj fazi inicijalne provere vođa sačinjava izveštaj i dostavlja ga klijentu, nakon čega on preduzima odgovarajuće korekcije i korektivne mere, ukoliko je to potrebno. Rezultati prve faze inicijalne provere mogu da dovedu do odlaganja druge faze inicijalne provere, pa i do prekida postupka sertifikacije. Po sprovođenju ovih mera, klijent pisanim putem obaveštava JUQS o otklanjanju utvrđenih primedbi, nakon čega može da se pristupi sprovođenju druge faze inicijalne provere. Vremenski period između prve i druge faze inicijalne provere definiše se tako da se klijentu omogući dovoljno vremena da otkloni utvrđene primedbe, ali taj period ne sme biti duži od 6 meseci. Ukoliko je period između prve i druge faze inicijalne provere duži od 6 meseci prva faza mora biti ponovljena. JUQS će svaku ponovnu proveru dodatno faktirisati klijentu.

Druga faza inicijalne provere, tj. sertifikaciona provera na licu mesta, izvodi se u skladu sa planom provere. Tom prilikom se vrši prikupljanje objektivnih dokaza o usaglašenosti dokumentacije, osoblja, procesa i aktivnosti. To se obavlja pregledom dokumentacije, posmatranjem i intervjuisanjem od strane proveravača. Proveravački tim treba da utvrdi da li je uspostavljeni sistem menadžmenta usaglašen sa kriterijumima provere.

Nakon sprovedene druge faze inicijalne provere, vođa proveravačkog tima sastavlja izveštaj koji se prosleđuje sertifikacionoj komisiji, koja na osnovu predloga proveravačkog tima donosi konačnu odluku o dodeljivanju/nedodeljivanju sertifikata.

Ukoliko su tokom provere utvrđene male neusaglašenosti, klijent je obavezan da pre odluke sertifikacione komisije o dodeljivanju sertifikata dostavi na verifikaciju „Plan korekcija i korektivnih mera“ po tim neusaglašenostima u dogovorenom roku (ne dužem od 15 dana). Ovaj plan mora da sadrži rezultate analize uzroka neusaglašenosti, opis planiranih korekcija i korektivnih mera, odgovornosti i rokove za njihovo sprovođenje. Takođe, klijent je u obavezi da utvrđene neusaglašenosti otkloni u predviđenom roku, što članovi proveravačkog tima koji su utvrdili neusaglašenosti proveravaju i verifikuju sprovođenjem dodatne kompletne provere, dodatne delimične provere ili verifikacijom

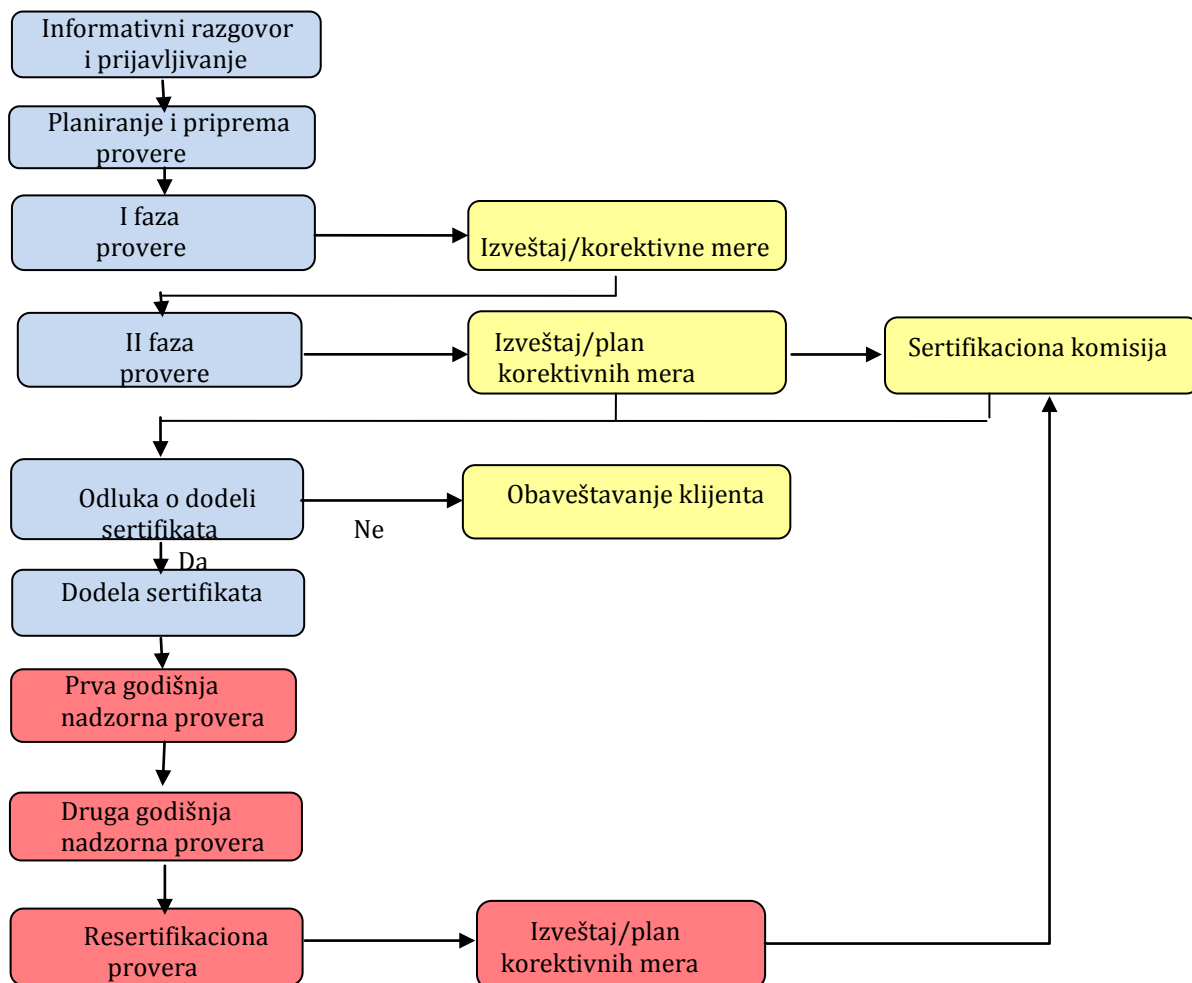


dokumentovanog dokaza (efektivnost sprovedenih mera se utvrđuje na narednoj redovnoj proveru). Rok za otklanjanje malih neusaglašenosti je najviše 3 meseca.

Ukoliko su tokom provere utvrđene velike neusaglašenosti, klijent je obavezan da pre odluke sertifikacione komisije o dodeljivanju sertifikata ukloni utvrđene neusaglašenosti u predviđenom roku a JUQS preispita, prihvati i verifikuje preduzete korekcije i korektivne mere sprovođenjem dodatne kompletne provere, dodatne delimične provere ili verifikacijom dokumentovanog dokaza (efektivnost sprovedenih mera se utvrđuje na narednoj redovnoj proveru). Rok za otklanjanje velike neusaglašenosti je najviše 6 meseci.

Ukoliko se ne ispoštuju rokovi za otklanjanje neusaglašenosti JUQS će biti prinuđen da odloži izdavanje sertifikata, suspenduje ili povuče već izdate sertifikate, obavi ponovnu proveru kada se za to steknu uslovi sa ciljem izdavanja novih ili vraćanja ranije izdatih suspendovanih sertifikata.

### POSTUPAK SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA



Slika 1





## SERTIFIKACIONI CIKLUS

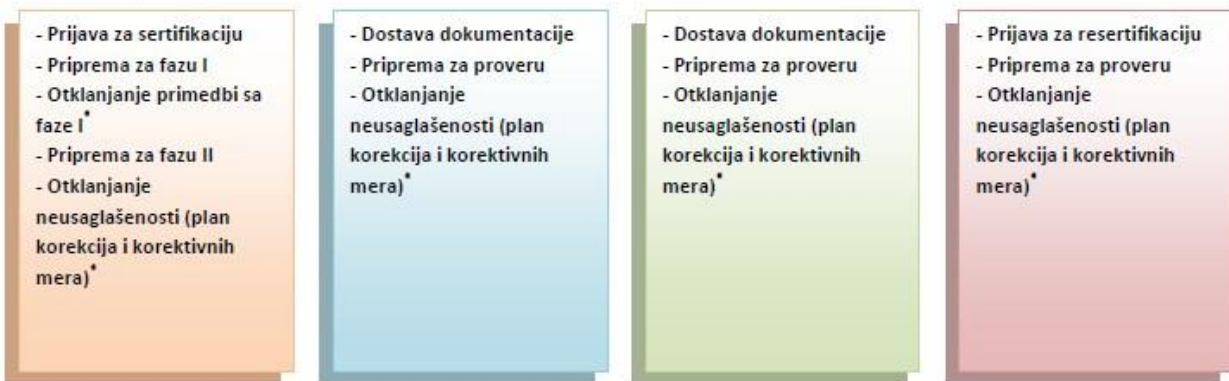
### Aktivnosti JUQS-a



### Sertifikacioni ciklus



### Aktivnosti klijenta



\* - Uslovna aktivnost

Slika 1

U periodu važenja sertifikata, koji iznosi 3 godine (osim ako nije drugačije definisano specifičnim pravilima), sa ciljem njegovog održavanja obavezne su dve redovne godišnje nadzorne provere i u trećoj godini sprovodi se resertifikaciona provera. Prva nadzorna provera nakon inicijalne provere se mora obaviti najkasnije do godinu dana od datuma donošenja odluke o sertifikaciji. Njima se proverava održavanje i unapređenje sertifikovanog sistema menadžmenta, tj. da li je sertifikovani sistem i dalje usaglašen sa zahtevima relevantnog standarda.

Pored redovnih godišnjih nadzornih provera, koje se sprovode najmanje jednom u kalendarskoj godini, mogu se obaviti i vanredne nadzorne (posebne) provere na šest



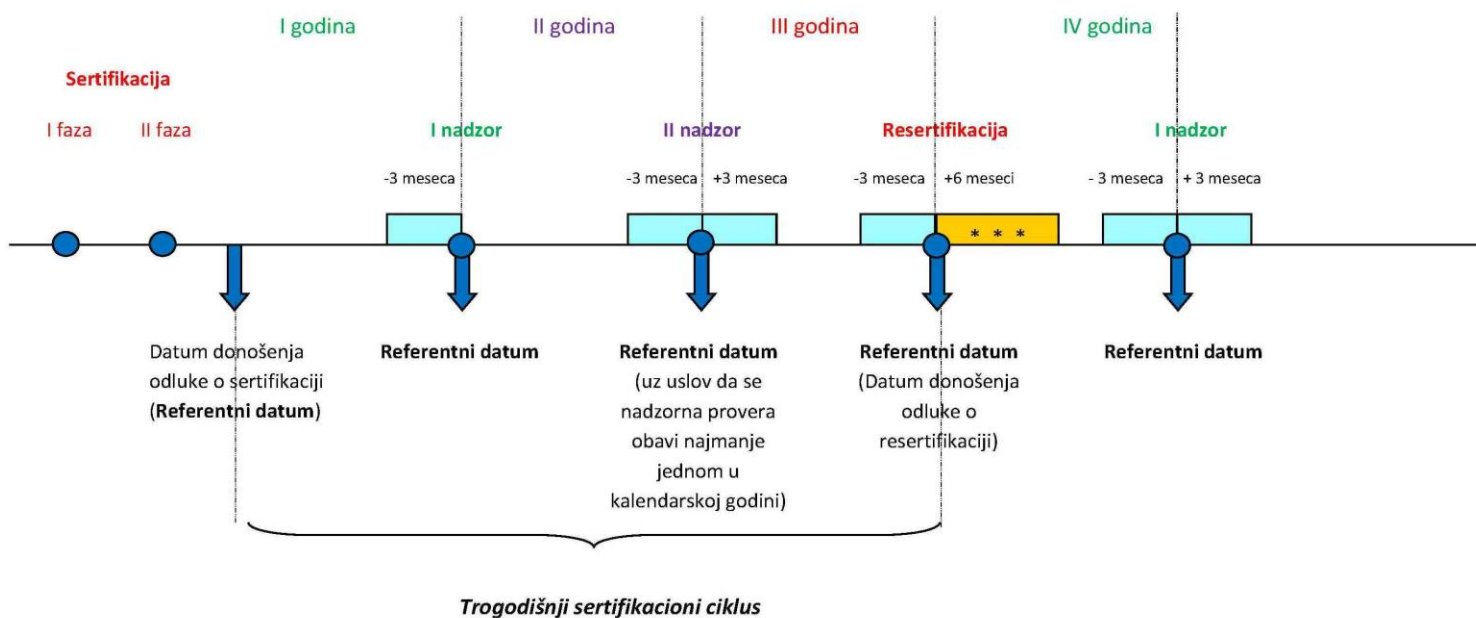
meseci, u zavisnosti od stepena zrelosti sistema menadžmenta i rezultata inicijalne provere, odnosno redovnih nadzornih provera. Po obavljenim redovnim nadzornim ili posebnim proverama, vođa proveravačkog tima sastavlja izveštaj koji se dostavlja klijentu.

Oko jedan do dva meseca pre datuma isteka važnosti sertifikata obavlja se resertifikaciona provera celokupnog sistema menadžmenta, u cilju obnavljanja sertifikata.

Sve provere se zasnivaju na slučajnom uzorku dostupnih informacija unutar sistema menadžmenta organizacije, tako da postoji mogućnost da u sistemu menadžmeta postoje neusaglašenosti koje nisu utvrđene.

JUQS zadržava vlasništvo nad dokumentima sertifikacije.

## 2.1 Rokovi za sprovođenje provera



- Nakon što sertifikat istekne klijent može vratiti svoju sertifikaciju u periodu od 6 meseci od datuma isticanja sertifikata, pod uslovom da su kompletirane nezavršene aktivnosti resertifikacije. Tada će datum stupanja na snagu sertifikata biti datum donošenja odluke o sertifikaciji, a datum isteka mora da bude zasnovan na prethodnom sertifikacionom ciklusu.

Slika 2





### **3. PRAVA I OBAVEZE JUQS-a**

JUQS obavlja svoju delatnost u skladu sa zakonskim propisima, kao i relevantnim nacionalnim i međunarodnim standardima i uputstvima.

JUQS svoje poslove obavlja profesionalno, nezavisno i nepristrasno, uz poštovanje etičkog kodeksa, kako bi izgradio i sačuvao sopstveni integritet, osujetio korupciju i obebedio poverenje u sertifikaciju.

JUQS na propisan i adekvatan način obezbeđuje poverljivost informacija i podataka dobijenih u postupku proveravanja i sertifikacije čime štiti interese klijenata i stiče ugled pouzdanog i poverljivog sertifikacionog tela. Sve informacije dobijene tokom postupka proveravanja i sertifikacije, uključujući i informacije dobijene iz drugih izvora (npr. od podnosioca prigovora), se tretiraju kao poverljive i ne dostavljaju se trećim licima bez pisane saglasnosti klijenta, izuzev:

- informacija koje objavi sam klijent;
- informacija o imenu, obimu sertifikacije, sertifikovanim lokacijama, aktuelnom statusu sertifikacije i drugih informacija za koja pravila za akreditovana sertifikaciona tela zahtevaju da budu javno dostupna;
- informacija čije je javno objavljivanje zakonska obaveza (uz prethodno obaveštavanje klijenta da će te informacije biti objavljene);
- informacija koje zahtevaju druga nadležna tela (npr. akreditaciona), uz obavezu obaveštavanja klijenta da je ta informacija prenetu nadležnom telu.

Pre svake provere JUQS je dužan da klijentu dostavi na usaglašavanje Predlog tima za proveru kao i Plan predmetne provere.

JUQS će nakon obavljene provere na kojoj su ustanovljeni objektivni dokazi o usaglašenosti klijentovog sistema menadžmenta sa zahtevima definisanim kriterijumima provere, a po donetoj odluci od strane Sertifikacione komisije o dodeljivanju sertifikata, izdati klijentu sertifikat.

Ukoliko se nakon obavljene Sertifikacione ili Resertifikacione provere utvrdi da sistem menadžmenta klijenta nije usaglašen sa zahtevima definisanim kriterijumima provere, JUQS klijentu se ne mogu izdati odgovarajući sertifikati.

U slučajevima kada se nakon Nadzorne provere utvrdi da sistem menadžmenta klijenta nije usaglašen sa kriterijumima provere, JUQS je dužan da klijentu suspenduje ili povuče izdate sertifikate.

JUQS zadržava pravo da već otpočetu proveru prekine u slučaju kada se u toku sprovođenja provere utvrdi velika neusaglašenost zbog koje nije moguće izdati sertifikat, ili usled koje već ranije izdati sertifikat mora biti suspendovan, o čemu vođa tima obaveštava predstavnika proveravane organizacije. Nakon saopštenja o ishodu provere vođa tima



dogovara sa proveranom organizacijom da li će se provera nastaviti iako je ishod već poznat. Takođe, provera može biti prekinuta od strane vođe tima kada se u toku provere uoče rizici po bezbednost proveravača, posmatrača i proveranih lica. O tome vođa tima obaveštava predstavnika proveravane organizacije. Prekinuta provera može da se nastavi tek onda kada se otklone razlozi koji su doveli do prekida. O svakom prekidu provere vođa tima je obavezan da informiše sedište JUQS-a.

JUQS održava javno dostupnim informacije o izdatim, suspendovanim i povučenim sertifikacijama.

JUQS obaveštava svoje klijente o svim važnim izmenama u svojim zahtevima za sertifikaciju.

U slučaju spornih pitanja u postupku ili povodom izdavanja, redukovanja, suspendovanja ili povlačenja (ponišćavanja) sertifikata, JUQS postupa u skladu sa dokumentom P-33-01 *Žabe i prigovori* koji je javno dostupan na web stranici [www.yuqs.org](http://www.yuqs.org).

JUQS poseduje polisu osiguranja za profesionalnu odgovornost za štetu nanetu zbog greške, propusta ili prekršaja prilikom obavljanja svoje registrovane delatnosti.

JUQS odbija svaku dalju odgovornost. JUQS ne snosi nikakvu odgovornost ukoliko treće strane (tj. klijenti sertifikovane organizacije) ne priznaju JUQS sertifikat ili ga priznaju samo delimično. Isto važi u slučaju bilo kakvih žalbi za pretrpljenu štetu upućenih od trećih strana na osnovu neispunjavanja njihovih očekivanja u pogledu kvaliteta ili nepriznavanja JUQS sertifikata kao dokaza u sporovima o odgovornosti za proizvod. Ukoliko se klijentu upute žalbe ili prigovori u vezi sa kvalitetom proizvoda, on ne može optužiti JUQS zato što je dodelio sertifikat.

#### **4. PRAVA I OBAVEZE KLIJENTA**

Organizacija sertifikovana od strane JUQS-a ima pravo da:

- stavi na uvid javnosti JUQS i IQNet sertifikat;
- koristi JUQS i IQNet sertifikat i znak sertifikacije u poslovne svrhe i u cilju promovisanja svog "imidža";
- podnese zahtev za izmenu/proširenje/redukovanje obima sertifikacije.

Klijent JUQS-a je obavezan da:

- bude uvek usaglašen sa relevantnim odredbama procesa sertifikacije, uključujući i pravila za pozivanje na svoj status sertifikacije putem sredstava komunikacije ili u dokumentima;
- ne čini i ne dozvoli bilo kakvu izjavu u vezi sertifikacije i da ne koristi ili ne dozvoli upotrebu dokumenata sertifikacije ili bilo koji deo njih na način koji može da dovede u zabludu;



**Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju  
sistema menadžmenta**

Dokument	U-21-01
Izdanje	6/04.19
Strana	11 od 16

- nakon povlačenja ili isteka njegove sertifikacije prekine sa upotrebom celokupnog reklamnog materijala koji sadrži pozivanje na sertifikaciju;
- izmeni sve reklamne materijale u slučaju da je predmet i područje sertifikacije iz bilo kog razloga smanjen;
- ne dozvoli da se pozivanje na svoju sertifikaciju sistema menadžmenta koristi na takav način da se može nagovestiti da je sertifikovan proizvod (uključujući i usluge) ili proces;
- se poziva na to da je sertifikovan samo za one aktivnosti koje su obuhvaćene sertifikacijom i da na ni na koji način ne implicira da se sertifikacija odnosi i na aktivnosti koje su van obima sertifikacije;
- omogući proveravačkom timu pregled dokumentacije i pristup svim prostorijama, zapisima i osoblju;
- omogući proveravačkom timu prostoriju za rad, administrativne usluge i sredstva prema potrebi tima za proveru;
- preduzme sve potrebne mere da se obezbedi siguran i bezbedan rad proveravača i ostalih učesnika u proveru;
- ukoliko je to neophodno, obezbedi potrebne dozvole za pristup svim lokacijama gde se obavljaju poslovi, a u okviru obima sertifikacije;
- ne koristi svoju sertifikaciju na takav način koji bi JUQS-u ili čitavom sistemu sertifikacije doneo gubitak reputacije ili gubitak poverenja javnosti;
- odmah obavesti JUQS o svakoj nameravanoj ili izvršenim promenama koje mogu imati uticaj na status sertifikacije (npr. promena vlasništva, preuzimanje sertifikovane organizacije od strane druge organizacije ili spajanje sa drugom organizacijom; velike strukturne, organizacione ili kadrovske promene, promena adrese, promena u vezi sa lokacijama, promena u aktivnostima obuhvaćenih obimom sertifikacije, ključne promene u sistemu menadžmenta i procesima, promena predstavnika rukovodstva za sistem menadžmenta i sl.);
- prihvati obavljanje posebne provere u prethodno navedenim slučajevima, ili u slučajevima dobijanja relevantnih povratnih informacija sa tržišta, odnosno od zainteresovanih strana ili sa medija;
- obezbedi JUQS-u uslove za vršenje redovnih i posebnih provera sistema menadžmenta;
- redovno izvršava svoje finansijske obaveze prema JUQS-u u periodu važenja sertifikata;
- čuva zapise o prigovorima i primedbama na svoj sistem menadžmenta i da ih stavi na raspolaganje JUQS-u.
- da obavesti JUQS u slučaju pojave ozbiljnog incidenta ili kršenja Zakona o bezbednosti i zdravlja na radu, bez obzira na to da li je regulatorno telo uključeno u istragu ili ne (za klijente koji imaju sertifikovan sistem menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu)
- se u svom radu pridržava ustanovljene organizacije, pravila i postupaka koji su predstavljali osnov za dobijanje sertifikacije;
- sertifikat i znak sertifikacije koristi u skladu sa tačkom 5 ovog uputstva, odnosno *Pravilima za korišćenje JUQS i IQNet sertifikata i znaka sertifikacije*;
- obezbedi uslove za eventualno prisustvo posmatrača tokom provere (ocenjivača akreditacionih tela i IQNet-a, internih proveravača JUQS-a, proveravača JUQS-a koji su u postupku obuke itd.)



Na klijentu, a ne na JUQS-u, leži odgovornost za usaglašenost sa zahtevima sertifikacije.

## 5. PRAVILA ZA KORIŠĆENJE JUQS i IQNet SERTIFIKATA I ZNAKA SERTIFIKACIJE

U periodu važenja JUQS i IQNet sertifikata, sertifikovana organizacija može da koristi JUQS i IQNet sertifikat i znak sertifikacije (prikazan na slici 2) u skladu sa ovim pravilima.

Sertifikaovana organizacija može započeti sa korišćenjem znakova sertifikacije tek nakon što dobije pisano ovlašćenje od JUQS-a o načinu isticanja znaka sertifikacije.

**Znake sertifikacije** možete koristiti:

- ✓ Na svojim memorandumima i brošurama
- ✓ Na vozilima
- ✓ U svojim reklamama, na sajmovima ili internetu.

**Obavezno obratite pažnju na sledeće:**

- ✓ Znaci sertifikacije se mogu koristiti samo u periodu važenja vaših sertifikata (u slučaju da je vaš sertifikat suspendovan, povučen ili istekao morate odmah da prestane sa korišćenjem i sertifikata i znaka sertifikacije i da sve materijale na kojima je istaknut znak sertifikacije ili pisano pozivanje na sertifikaciju povučete iz upotrebe i sve izdate primerke važećih sertifikata vratite JUQS-u).
- ✓ Pre upotrebe znaka sertifikacije dužni ste da JUQS-u dostavite predštampano na odobrenje
- ✓ Znak sertifikacije uvek koristite uz naziv ili logo vaše organizacije
- ✓ Sertifikat JUQS-a se obavezno koristi uz rešenje o sertifikaciji (svaki sertifikat sadrži pozivanje na odgovarajuće rešenje o sertifikaciji).
- ✓ Ukoliko se vaš sertifikat ne odnosi na celu organizaciju, obavezno je da se pozivate isključivo na skraćeni obim za koji je sertifikat dodeljen kako ne bi korisnika doveli u zabludu
- ✓ Znak sertifikacije ne možete menjati, ono što je dozvoljeno jeste njegovo proporcijalno smanjivanje ili povećavanje uz korišćenje u originalnim bojama ili crno beloj varijanti (strogo vodeći računa o vidljivosti identifikacionog broja)
- ✓ IQNet znak možete koristiti isključivo uz JUQS znak sertifikacije, zasebno korišćenje nije dozvoljeno
- ✓ Znaci sertifikacije se ne smeju koristiti na izveštajima o ispitivanju, kontrolisanju i etaloniranju.
- ✓ Znaci sertifikacije i izjava o sertifikaciji se ne smeju koristiti na proizvodima (oznaka tipa ili identifikacione pločice smatraju se delom proizvoda)
- ✓ Znaci sertifikacije se ne smeju koristiti na ambalaži (pod ambalažom se smatra ono što može da se ukloni, a da se proizvod ne dezintegriše ili ošteti), jer se to može protumačiti kao obaveštenje o usaglašenosti proizvoda. Strogo voditi računa da se korisnik ne dovede u zabludu da je reč o sertifikaciji proizvoda.

	<b>Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta</b>	Dokument	U-21-01
		Izdanje	6/04.19
		Strana	13 od 16

✓ JUQS i IQNet logo ne predstavljaju znake sertifikacije i nije dozvoljena njihova upotreba osim u specijalnim slučajevima uz odobrenje JUQS-a.

Pored **znaka sertifikacije** moguće je i tekstualno pozivanje na sertifikaciju (**Izjava o sertifikaciji**). U tom slučaju tekst kojim se pozivate na sertifikaciju minimalno mora sadržati: naziv vaše organizacije, vrstu menadžment sistema i standard koji je primenjen i naziv sertifikacionog tela, odnosno JUQS d.o.o. Beograd. Izjava ne sme nikako da nagoveštava da je na ovaj način sertifikovan vaš proizvod, proces ili usluga, već da je sertifikovan vaš sistem menadžmenta.

**Primer pisane izjave:** *Ovaj proizvod je proizveden u organizaciji (naziv organizacije), koja poseduje sertifikovan sistem menadžmenta (navesti naziv) prema standardu (navesti oznaku standarda), sertifikovanog od strane JUQS doo Beograd.*

Za razliku od **znaka sertifikacije, izjavu o sertifikaciji** možete koristiti:

- ✓ na ambalaži proizvoda
- ✓ na pratećim informacijama (uputstvo i dr.)

Sertifikovane organizacije mogu na svojoj web stranici objaviti informaciju da poseduju sertifikat izdat od strane JUQS-a. Preporučujemo da na svojoj web stranici postavite link ka JUQS registru sertifikovanih organizacija <http://yuqs.org/index.php/registar/> kako bi vaši korisnici uvek mogli da provere validnost vašeg sertifikata.

Nekorektno pozivanje na sistem sertifikacije ili zloupotreba korišćenja sertifikata i /ili znaka sertifikacije ima za posledicu preduzimanje odgovarajućih mera od strane JUQS-a. Mere koje mogu biti preduzete su pokretanje zahteva za korekciju ili korektivnu meru sa ciljem otklanjanja nepravilnosti, suspenziju sertifikata, povlačenje sertifikata, objavljivanje prekršaja na web stranici [www.yuqs.org](http://www.yuqs.org), i za sve slučajeve neovlašćenog korišćenja sertifikata i znaka sertifikacije JUQS d.o.o. pokrenuće pravne mere kod nadležnog suda radi zaštite svojih prava.





Primeri JUQS znaka sertifikacije:



Primeri IQNet znaka sertifikacije:



## 6. SUSPENDOVANJE ILI POVLAČENJE JUQS SERTIFIKATA

Pod suspendzijom se podrazumeva privremeno stavljanje van snage sertifikata za sistem menadžmenta. Klijent čiji je sertiifkat suspendovan se obavezuje da će obustaviti dalju promociju svoje sertifikacije, a JUQS ozvaničava status klijentovog sertifikata na svojoj web stranici [www.yuqs.org](http://www.yuqs.org).

JUQS suspenduje sertifikaciju u sledećim slučajevima:

- kada klijentov sertifikovani sistem menadžmenta ima neprestane ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve sertifikacije, uključujući zahteve za efektivnost sistema menadžmenta, ili ne ispunjava neki od zahteva sertifikacije;





- b) kada sertifikovani klijent ne prihvati da se nadzorne ili posebne provere izvode sa traženom učestanošću, ili
- c) sertifikovani klijent dobrovoljno traži suspenziju.

Odluku o suspenziji sertifikata donosi sertifikaciona komisija, na osnovu odgovarajućih dokaza. Maksimalno vreme trajanja suspenzije sertifikata ne može biti duže od 6 meseci. Suspenzija se ukida kada nestanu razlozi koji su do nje doveli, što se proverava posebnom nadzornom proverom. Odluku o ukidanju suspenzije i vraćanju sertifikata takođe donosi sertifikaciona komisija.

Ukoliko se u predviđenom roku ne otklone problemi zbog kojih je došlo do suspenzije, to ima za posledicu povlačenje sertifikata ili redukciju obima sertifikacije.

Suspendovanje ili povlačenje sertifikata može uslediti i usled neizmirivanja finansijskih obaveza prema JUQS-u ili usled nesolventnosti ili zatvaranja firme, kao i usled nepoštovanja odgovarajućih odredbi ovog dokumenta i ugovornih obaveza. Suspendovanje ili povlačenje obavlja se pisanim putem i stupa na snagu odmah posle donošenja odluke. U slučaju suspendovanja ili povlačenja, klijent je dužan da JUQS-u vrati dodeljene primerke sertifikata i da se uzdržava od dalje promocije prethodno dodeljene sertifikacije.

## **7. PROŠIRENJE ILI REDUKOVANJE OBIMA SERTIFIKACIJE**

U slučaju kada organizacija koja je već sertifikovana od strane JUQS-a želi da proširi obim sertifikacije, potrebno je da to pismenim putem saopšti JUQS-u, tj. da podnese zahtev za proširenje obima sertifikacije.


Redukovanje obima sertifikacije se obavlja ili po zahtevu sertifikovane organizacije (slično kao za proširenje obima sertifikacije) ili ukoliko se prilikom nadzornih aktivnosti ustanovi da organizacija više ne ispunjava odgovarajuće zahteve za sve delatnosti u okviru obima sertifikacije.

I u slučaju proširenja i u slučaju redukovanja obima sertifikacije, celokupna dokumentacija koja se odnosi na proveravanu organizaciju dostavlja se i sertifikacionoj komisiji, koja donosi konačnu odluku o dodeljivanju novog sertifikata. On ima isti rok važenja kao i provobitni sertifikat, s tim što je obim sertifikacije proširen ili redukovan.

## **8. REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA**

Ukoliko je klijent nezadovoljan donetom odlukom o sertifikaciji može da uloži žalbu u pisanoj formi u roku od 8 (osam) dana od dana prijema zvaničnog izveštaja o izvršenoj proveru. Žalba se podnosi odgovornom licu za postupanje sa žalbama i prigovorima u JUQS-u. Razmatranje žalbe i odlučivanje o istoj se vrši u skladu sa dokumentom P-33-01 Žalbe i prigovori koji je javno dostupan na web stranici [www.yuqs.org](http://www.yuqs.org).

Ukoliko klijent ili bilo koja osoba ili organizacija želi da podnese prigovor kao izraz nezadovoljstva na aktivnosti sertifikacionog tela, (izuzev žalbe) ili aktivnost sertifikovanog

	<b>Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta</b>	Dokument	U-21-01
		Izdanje	6/04.19
		Strana	16 od 16

klijenta može to učiniti u skladu sa dokumentom F-33-01 *Žalbe i prigovori* koji je javno dostupan na [www.yuqs.org](http://www.yuqs.org).

## **9. FINANSIJSKI USLOVI**

Usluge sprovođenja provera i sertifikacije biće fakutrisane u skladu sa važećim tarifama JUQS-a, dok su uslovi plaćanja definisani Ugovorom. Klijent se obavezuje da izmiri sve finansijske obaveze prema JUQS-u bez obzira na rezultate provere.

## **10. IZMENE OPŠTIH PRAVILA**

U slučaju izmena ovih Opštih pravila i zahteva za sertifikaciju, JUQS će objaviti njihovo novo izdanje na web stranici [www.yuqs.org](http://www.yuqs.org) i o tome blagovremeno obavestiti svoje klijente, a sertifikovane organizacije će se uskladiti sa tim izmenama u propisanom roku.