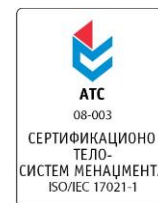


	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	1 od 19



OPŠTA PRAVILA JUQS-a ZA SERTIFIKACIJU SISTEMA MENADŽMENTA

U-21-01

Odobrio:
Direktor


Dragana Pavlović

Beograd, april 2024. godine
Izdanje 10

Tel: +381 11 26 21 517; E-mail: office@yuqs.org; Internet adresa: www.yuqs.org

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	2 od 19

S A D R Ž A J

1. DELATNOST JUQS-a.....	3
2. POSTUPAK PROVERAVANJA I SERTIFIKACIJE	5
3. PRAVA I OBAVEZE JUQS-a.....	9
4. PRAVA I OBAVEZE KLIJENTA	11
5. PRAVILA ZA KORIŠĆENJE JUQS I IQNET SERTIFIKATA I ZNAKA SERTIFIKACIJE	13
6. SUSPENDOVANJE ILI POVLAČENJE JUQS SERTIFIKATA.....	17
7. PROŠIRENJE ILI REDUKOVANJE OBIMA SERTIFIKACIJE	18
8. REŠAVANJE ŽALBI I PRIGOVORA	18
9. FINANSIJSKI USLOVI	18
10. IZMENE OPŠTIH PRAVILA	19

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	3 od 19

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 životnom sredinom, sistema menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu i sistema menadžmenta bezbednošću hrane. Prvu akreditaciju JUQS je dobio još 1999. godine.

JUQS je 1. marta 2005. godine postao punopravni član 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, Slovenije 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 menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu, sistema menadžmenta bezbednošću hrane, sistema menadžmenta energijom, sistema menadžmenta bezbednošću informacija, sistema menadžmenta društvenom odgovornošću, sistema menadžmenta kontinuitetom poslovanja, sistema menadžmenta kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika, sistema menadžmenta protiv mita, sistema upravljanja bezbednošću drumskog saobraćaja 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 SIQ (Slovenija), AFNOR (Francuska), DQS (Nemačka) i dr. 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;
- sertifikaciju sistema menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu prema standardu ISO 45001;

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	4 od 19

- sertifikaciju sistema menadžmenta bezbednošću hrane prema standardu ISO 22000;
- sertifikaciju sistema menadžmenta bezbednošću informacija prema standardu ISO/IEC 27001;
- sertifikaciju sistema menadžmenta energijom prema standardu ISO 50001;
- sertifikaciju sistema menadžmenta društvenom odgovornošću prema specifikaciji IQNET SR10;
- sertifikaciju sistema menadžmenta kontinuitetom poslovanja prema standardu ISO 22301;
- sertifikaciju sistema menadžmenta kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika prema ISO 10002;
- sertifikaciju sistema menadžmenta protiv mita prema standardu ISO 37001;
- sertifikaciju sistema menadžmenta kvalitetom za medicinska sredstva prema ISO 13485;
- sertifikaciju dobre proizvođačke prakse za kozmetiku prema ISO 22716;
- sertifikaciju sistema upravljanja bezbednošću drumskog saobraćaja prema standardu ISO 39001;
- sertifikaciju HACCP sistema prema Codex Alimentarius-u;
- proveravanje menadžmenta rizikom prema ISO 31000.

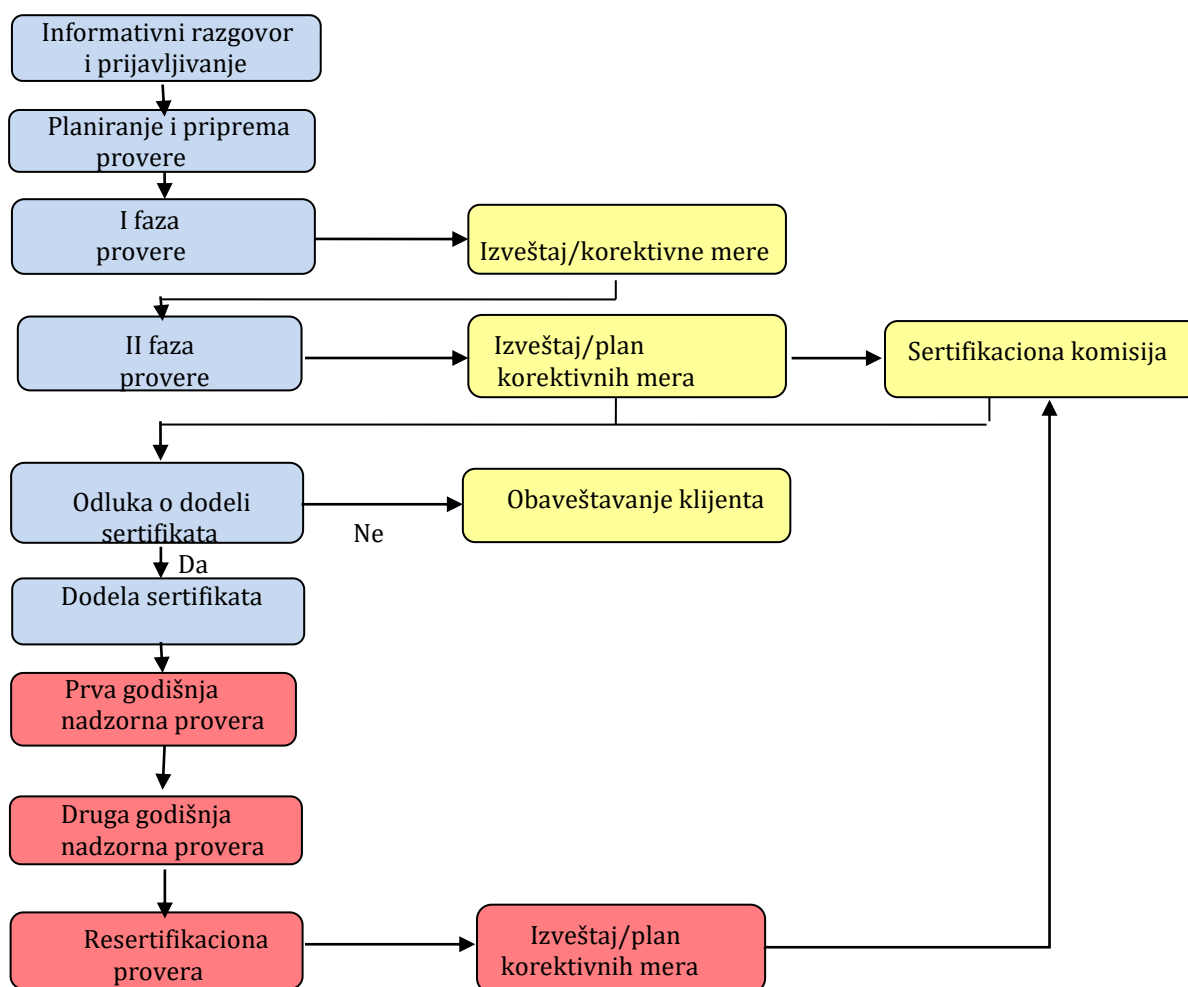
JUQS ne nudi niti pruža konsultantske usluge za sisteme menadžmenta, usluge sprovođenja internih provera kod svojih sertifikovanih klijenata, kao ni bilo koje druge usluge koje bi dovele do sukoba interesa sa poslovima sertifikacije.

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	5 od 19

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.

POSTUPAK SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA



Slika 1

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	6 od 19

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* 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 li su adekvatno popunjeni. Prijavljivanjem za sertifikaciju i potpisivanjem *Ugovora o proveravanju i sertifikaciji* 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* dostavi i kopiju postojećih sertifikata, izveštaje sa prethodnih provera i informacije o statusu konstantovanih neusaglašenosti, kako bi se preispitala ispunjenost uslova za transfer sertifikata.

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/Konteksta organizacije i drugih odgovarajućih dokumentovanih informacija) i utvrđuje se da li su te informacije sistema menadžmenta prijavljene organizacije u skladu sa zahtevima definisanim kriterijumima provere.

Potom se obavlja provera na licu mesta. Ona ima za cilj da se otkriju nedostaci, nepravilnosti ili loše tumačenje zahteva definisanih kriterijumima provere. Po obavljenju 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 za sve sisteme menadžmenta, izuzev za IQNET SR10 gde vremenski period između faze I i faze II ne sme biti duži od 3 meseca. Ukoliko je period između prve i druge faze inicijalne provere duži od 3 tj. 6 meseci prva faza mora biti ponovljena. JUQS će svaku ponovnu proveru dodatno fakturisati 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.

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	7 od 19

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 definisanim 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 otkloni utvrđene neusaglašenosti u predviđenom roku, a JUQS da 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.

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 (Prikaz sertifikacionog ciklusa - slika 2). 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.

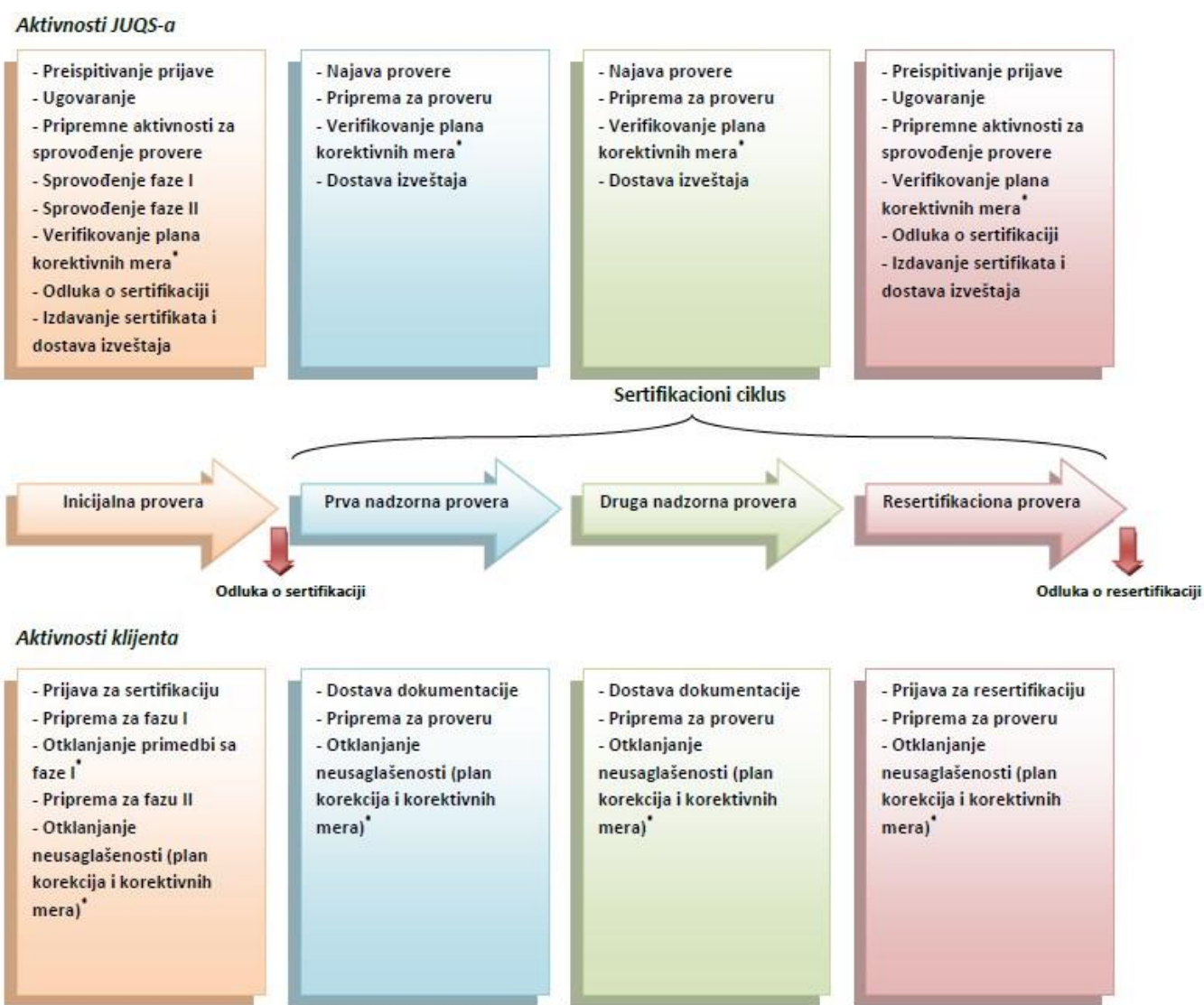
JUQS, po potrebi, i u dogovoru sa klijentom sprovodi proveru pojedinih lokacija klijenta na daljinu, korišćenjem različitih informaciono-komunikacionih tehnologija. Takav način provere ne bi trebalo da obuhvati više od 30% provere.

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	8 od 19

U izuzetnim situacijama, koje su van kontrole JUQS-a i klijenta (primer: ratovi, štrajkovi, pobune, politička nestabilnost, geopolitičke tenzije, terorizam, kriminal, pandemija, poplave, zemljotresi, hakerski napadi i druge prirodne katastrofe ili katastrofe koje je izazvao čovek), moguće je sprovođenje provere na daljinu u većem obimu. Ovakav način provere se mora unapred dogovoriti sa klijentom i ne sme se sprovesti bez obostrane saglasnosti (JUQS i klijent).

JUQS zadržava vlasništvo nad dokumentima sertifikacije.

SERTIFIKACIONI CIKLUS

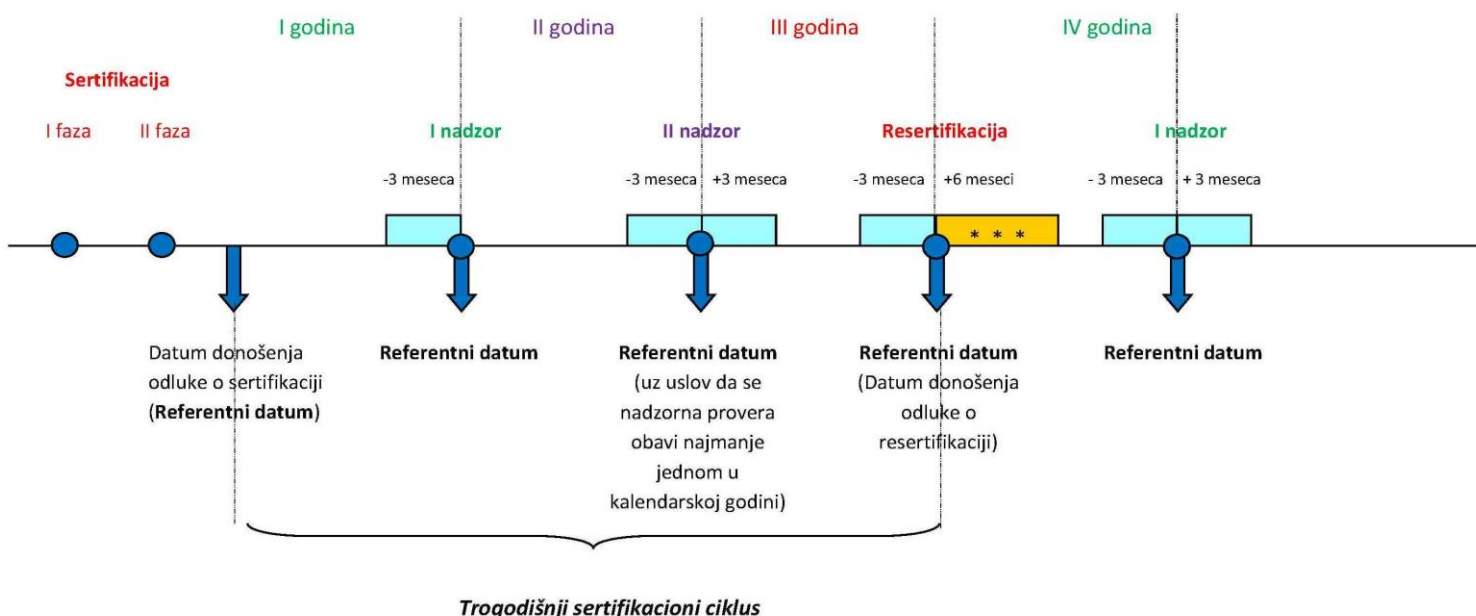


* - Uslovna aktivnost

Slika 2

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	9 od 19

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 3

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 obezbedio 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 F-31-01

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	10 od 19

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, IQNET, IAEF), uz obavezu obaveštavanja klijenta da je ta informacija prenet na 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 provere utvrdi da sistem menadžmenta klijenta nije usaglašen sa zahtevima definisanim kriterijumima provere i ukoliko je konstatovano najviše 5 malih neusaglašenosti (kategorija 2) po sistemu menadžmenta, klijent je dužan da otkloni konstatovane neusaglašenosti do definisanog roka (najviše 3 meseca) kako bi izdati sertifikat/i ostao/li idalje važeći. Ukoliko klijent ne otkloni konstatovane neusaglašenosti do definisanog roka, JUQS će najpre suspendovati izdate sertifikate (na najviše 3 meseca), a potom ih i povući ukoliko se u tom roku ne otklone.

Ukoliko se nakon obavljene provere utvrdi da sistem menadžmenta klijenta nije usaglašen sa zahtevima standarda i ukoliko su konstatovane velike neusaglašenosti (kategorija 1) ili ako je konstatovano više od 5 malih neusaglašenosti (kategorija 2) po sistemu menadžmenta, JUQS će klijentu suspendovati izdate sertifikate tj. odložiti izdavanje sertifikata/resertifikata do otklanjanja neusaglašenosti, a ukoliko se konstatovane neusaglašenosti ne otklone u definisanom roku (najviše 6 meseci), Izvršilac će izdate sertifikate povući tj. neće izdati sertifikate/resertifikate.

JUQS zadržava pravo da već otpočetku 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 proveravanom 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 proveravanih lica. O tome vođa tima obaveštava predstavnika proveravane organizacije. Prekinuta provera može da se nastavi

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	11 od 19

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 (poništanja) sertifikata, JUQS postupa u skladu sa dokumentom P-33-01 *Žabe i prigovori* koji je javno dostupan na web stranici 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 njihov na način koji može da dovede u zabludu;
- 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 redukovan;

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	12 od 19

- 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 ni na koji način ne implicira da se sertifikacija odnosi i na aktivnosti koje su van obima sertifikacije;
- omogućiti proveravačkom timu pregled dokumentacije i pristup svim prostorijama, zapisima i osoblju;
- omogućiti 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 neke od lokacija organizacije, promena naziva organizacije, 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, provere uz kratku najavu ili nenajavljene provere u prethodno navedenim slučajevima ili u slučajevima dobijanja relevantnih povratnih informacija sa tržišta, odnosno od zainteresovanih strana ili iz medija;
- sprovede internu proveru na svim lokacijama pokrivenim predmetom i područjem primene u intervalima propisanim internim dokumentima tj. u periodu od jedne godine pre provere od strane sertifikacionog tela za sistem menadžmenta bezbednošću hrane;
- 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*;

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	13 od 19

- 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

Kako pravilno koristiti **sertifikat**, **znak sertifikacije** i **izjavu o sertifikaciji**? Nadamo se da će vam ovaj tekst pomoći u tome kako biste kroz pravilno korišćenje znakova sertifikacije bili prepoznati bilo gde u svetu.

Sertifikovana organizacija može započeti sa korišćenjem znakova sertifikacije tek nakon što dobije pisano ovlašćenje od JUQS-a o načinu isticanja znaka sertifikacije. Znaci sertifikacije se mogu koristiti isključivo u periodu važenja JUQS i IQNET sertifikata i to u skladu sa ovim pravilima.

Znake sertifikacije možete koristiti:

- ✓ Na svojim memorandumima i brošurama
- ✓ Zaglavlјima pisama
- ✓ Vizit kartama
- ✓ Na kompanijskim vozilima
- ✓ Na kancelarijskim prozorima
- ✓ U svojim reklamama, na sajmovima ili internetu
- ✓ Na društvenim mrežama
- ✓ Na sekundarnim pakovanjima, koja ne stižu do krajnjeg korisnika (izuzetak je znak sertifikacije za ISO 22000 i HACCP, kada korišćenje znaka sertifikacije nije dozvoljeno ni na primarnoj ni na sekundarnoj ambalaži)

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, 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 JUQS i IQNET znaka sertifikacije dužni ste da JUQS-u dostavite predštampu na odobrenje
- ✓ Znake 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)
- ✓ Sertifikat IQNET-a se obavezno koristi uz Annex IQNET sertifikata

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	14 od 19

- ✓ Ukoliko se vaš sertifikat ne odnosi na celu organizaciju, u obavezi ste da se pozivate isključivo na skraćeni obim za koji je sertifikat dodeljen kako ne bi korisnika doveli u zabludu
- ✓ JUQS 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 sertifikacije ne možete menjati, ono što je dozvoljeno jeste njegovo proporcijalno smanjivanje ili povećavanje, a da slova ostanu čitka, uz korišćenje u IQNET plavoj boji („PANTONE“ 661 ili C100 M80 Y0 K0 ili R0 G53 B148) ili beloj boji kada je pozadina na IQNET plavoj boji (slika 4.)



Slika 4.

- ✓ U posebnim slučajevima, kada nije moguće koristiti IQNET znak sertifikacije u IQNET plavoj boji, može se koristiti i crno bela varijanta (bela pozadina crni znak ili crna pozadina beli znak – slika 5.)



Slika 5.

- ✓ IQNET SR10 znak sertifikacije ne možete menjati, ono što je dozvoljeno jeste njegovo proporcijalno smanjivanje ili povećavanje, a da slova ostanu čitka, uz korišćenje u IQNET Ltd bojama aqua-white (AQUA - PANTONE 326 ili C81 M0 Y39 K0 ili R0 G178 B169, WHITE – C0 M0 Y0 K0 ili R255 G255 B255, slika 6.)



Slika 6.

- ✓ U posebnim slučajevima, kada nije moguće koristiti IQNET SR10 znak sertifikacije u IQNET Ltd bojama aqua-white, može se koristiti i crno bela varijanta (slika 7.)

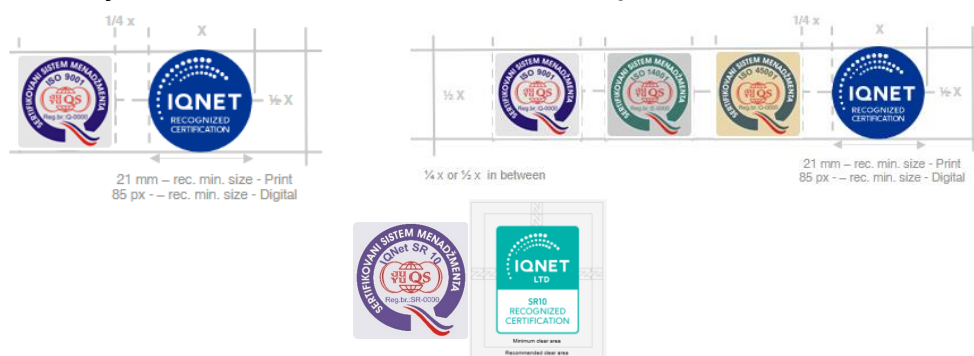


	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	15 od 19

Slika 7.

- ✓ IQNET znake sertifikacije možete koristiti isključivo uz JUQS znak/e sertifikacije, vodeći pritom računa o maksimalnoj udaljenosti znaka sertifikacije od ostalih znakova, teksta ili bilo kojih grafičkih prikaza, a na način prikazan na slici 8. Zasebno korišćenje IQNET znakova sertifikacije nije dozvoljeno.

Način korišćenja JUQS i IQNET znakova sertifikacije:



Slika 8.

*Razmak između JUQS-ovih znakova sertifikacije može da se podešava, razmak između JUQS i IQNET znakova sertifikacije treba da bude u skladu sa navedenim slikama.

- ✓ JUQS i IQNET znaci sertifikacije moraju biti iste ili slične veličine
- ✓ IQNET znak sertifikacije nije dozvoljeno koristiti uz JUQS znak sertifikacije za HACCP
- ✓ IQNET znak sertifikacije za IQNET SR10 se može koristiti isključivo uz JUQS znak sertifikacije za SR10
- ✓ 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
- ✓ 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, standard koji je primenjen i naziv sertifikacionog tela, odnosno JUQS d.o.o. Beograd. Izjava ne sme nikako da nagoveštava da

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	16 od 19

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 (izuzetak je Izjava o sertifikaciji za ISO 22000 i HACCP, kada korišćenje Izjave o sertifikaciji nije dozvoljeno ni na primarnoj ni na sekundarnoj ambalaži)
- ✓ na pratećim informacijama (uputstvo i dr.)

Sertifikovane organizacije mogu na svojoj web stranici objaviti informaciju da poseduju sertifikat izdat od strane JUQS-a.

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 prestupa na web stranici www.yuqs.org i ako je neophodno, druge pravne mere. 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:



	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	17 od 19

Primeri IQNET znakova sertifikacije:



6. SUSPENDOVANJE ILI POVLAČENJE JUQS SERTIFIKATA

Pod suspenzijom se podrazumeva privremeno stavljanje van snage sertifikata za sistem menadžmenta. Klijent čiji je sertifikat suspendovan se obavezuje da će obustaviti dalju promociju svoje sertifikacije, a JUQS ozvaničava status klijentovog sertifikata u Registru povučenih sertifikata.

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;
- kada sertifikovani klijent ne prihvati da se nadzorne ili posebne provere izvode sa traženom učestalošću, ili
- sertifikovani klijent dobrovoljno traži suspenziju.

Odluku o suspenziji sertifikata donosi sertifikaciona komisija ili direktor u zavisnosti od razloga za suspenziju, a na osnovu odgovarajućih dokaza. Maksimalno vreme trajanja suspenzije sertifikata ne može biti duže od 6 meseci. Suspenzija se ukida kada se otklone razlozi koji su do nje doveli, što se proverava posebnom proverom. Odluku o ukidanju suspenzije i vraćanju sertifikata 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.

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	18 od 19

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.

Ukoliko u izuzetnim situacijama, koje su van kontrole JUQS-a i klijenta (primer: ratovi, štrajkovi, pobune, politička nestabilnost, geopolitičke tenzije, terorizam, kriminal, pandemija, poplave, zemljotresi, hakerski napadi i druge prirodne katastrofe ili katastrofe koje je izazvao čovek), JUQS ne može da stupi u kontakt sa proveravanom organizacijom, delovaće prema ustaljenim procedurama, tj. biće primoran da sprovede suspenziju tj. povlačenje sertifikata.

7. PROŠIRENJE ILI REDUKOVANJE OBIMA CERTIFIKACIJE

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 redukovao.

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.

Ukoliko klijent ili bilo koja osoba ili organizacija želi da podnese prigovor kao izraz nezadovoljstva na aktivnosti sertifikacionog tela, (izuzev žalbe) ili aktivnost sertifikovanog klijenta može to učiniti u skladu sa dokumentom F-33-01 *Žalbe i prigovori* koji je javno dostupan na www.yuqs.org.

9. FINANSIJSKI USLOVI

	Opšta pravila JUQS-a za sertifikaciju sistema menadžmenta	Dokument	U-21-01
		Izdanje	10/04.24
		Strana	19 od 19

Usluge sprovođenja provera i sertifikacije biće fakutrisane u skladu sa važećim tarifama JUQS-a, dok su uslovi plaćanja definisani Ugovorom o proveravanju i sertifikaciji. 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 i o tome blagovremeno obavestiti svoje klijente, a sertifikovane organizacije će se uskladiti sa tim izmenama u propisanom roku.