

ОПШТА ПРАВИЛА JUQS-а ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА

U-21-01

Одобрио:
Директор

Александар Стојиљковић

Београд, мај 2026. године
Издање 12



Садржај

1. ДЕЛАТНОСТ ЈУQS-а	3
2. ПОСТУПАК ПРОВЕРАВАЊА И СЕРТИФИКАЦИЈЕ	5
3. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ЈУQS-а	10
4. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ КЛИЈЕНТА	12
5. ПРАВИЛА ЗА КОРИШЋЕЊЕ ЈУQS и IQNET СЕРТИФИКАТА И ЗНАКА СЕРТИФИКАЦИЈЕ.....	14
6. СУСПЕНДОВАЊЕ ИЛИ ПОВЛАЧЕЊЕ ЈУQS СЕРТИФИКАТА	14
7. ПРОШИРЕЊЕ ИЛИ РЕДУКОВАЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ	15
8. РЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА.....	15
9. ФИНАНСИЈСКИ УСЛОВИ.....	16
10. ИЗМЕНЕ ОПШТИХ ПРАВИЛА.....	16



1. ДЕЛАТНОСТ JUQS-а

JUQS – Друштво за сертификацију и надзор система квалитета д.о.о. је професионална, независна, непристрасна и непрофитна организација, чија је основна делатност проверавање и сертификација система менаџмента, саобразно националним и међународним стандардима и спровођење обука из области система менаџмента и HACCP система.

JUQS је сертификационо тело званично акредитовано од стране АТС-а (Акредитационог тела Србије) за сертификацију система менаџмента квалитетом, система менаџмента животном средином, система менаџмента безбедношћу и здрављем на раду и система менаџмента безбедношћу хране. Прву акредитацију JUQS је добио још 1999. године.

JUQS је 1. марта 2005. године постао пуноправни члан IQNET-а (The International Certification Network), међународног удружења сертификационих тела са седиштем у Швајцарској, које уједињује 34 сертификационих тела из најразвијенијих земаља света, чиме је потврдио своју компетентност и високу професионалну репутацију, као и опредељеност да поштује правила рада и понашања угледних светских сертификационих тела и асоцијација сертификационих тела.


Услуге JUQS-а расположиве су свим клијентима на подручју Србије, Црне Горе, Босне и Херцеговине, Мађарске, Португалије, Хрватске, Словеније и другим државама региона, без обзира на њихову величину, структуру и делатност.

JUQS располаже довољним бројем високообразованих и стручно оспособљених кадрова. Квалификовани проверавачи система менаџмента квалитетом, система менаџмента животном средином, система менаџмента безбедношћу и здрављем на раду, система менаџмента безбедношћу хране, система менаџмента енергијом, система менаџмента безбедношћу информација, система менаџмента друштвеном одговорношћу, система менаџмента континуитетом пословања, система менаџмента квалитетом – Задовољство корисника, система менаџмента против мита, система управљања безбедношћу друмског саобраћаја и HACCP система, као и технички експерти, омогућавају професионално и ефикасно обављање провера у организацијама свих врста делатности.

Поред самосталног спровођења провера система менаџмента, JUQS обавља провере и у сарадњи са иностраним сертификационим телима SIQ (Словенија), AFNOR (Француска), DQS (Немачка) и др. Поменути сертификациона тела су чланице IQNET-а (The International Certification Network).

Самостално и у сарадњи са иностраним сертификационим телима, JUQS пружа следеће услуге:

- сертификацију система менаџмента квалитетом према стандарду ISO 9001;
- сертификацију система менаџмента животном средином према стандарду ISO 14001;

	Општа правила JUQS-а за сертификацију система менаџмента	Документ	U-21-01
		Издање	12/05.26
		Страна	4 од 16

- сертификацију система менаџмента безбедношћу и здрављем на раду према стандарду ISO 45001;
- сертификацију система менаџмента безбедношћу хране према стандарду ISO 22000;
- сертификацију система менаџмента безбедношћу информација према стандарду ISO/IEC 27001;
- сертификацију система менаџмента енергијом према стандарду ISO 50001;
- сертификацију система менаџмента друштвеном одговорношћу према спецификацији SR10;
- сертификацију система менаџмента континуитетом пословања према стандарду ISO 22301;
- сертификацију система менаџмента против мита према стандарду ISO 37001;
- сертификацију система менаџмента квалитетом за медицинска средства према ISO 13485;
- сертификацију добре произвођачке праксе за козметику према ISO 22716;
- сертификацију система управљања безбедношћу друмског саобраћаја према стандарду ISO 39001;
- сертификацију HACCP система према Codex Alimentarius-у;
- проверу система менаџмента квалитетом – Задовољство корисника према смерницама ISO 10002.

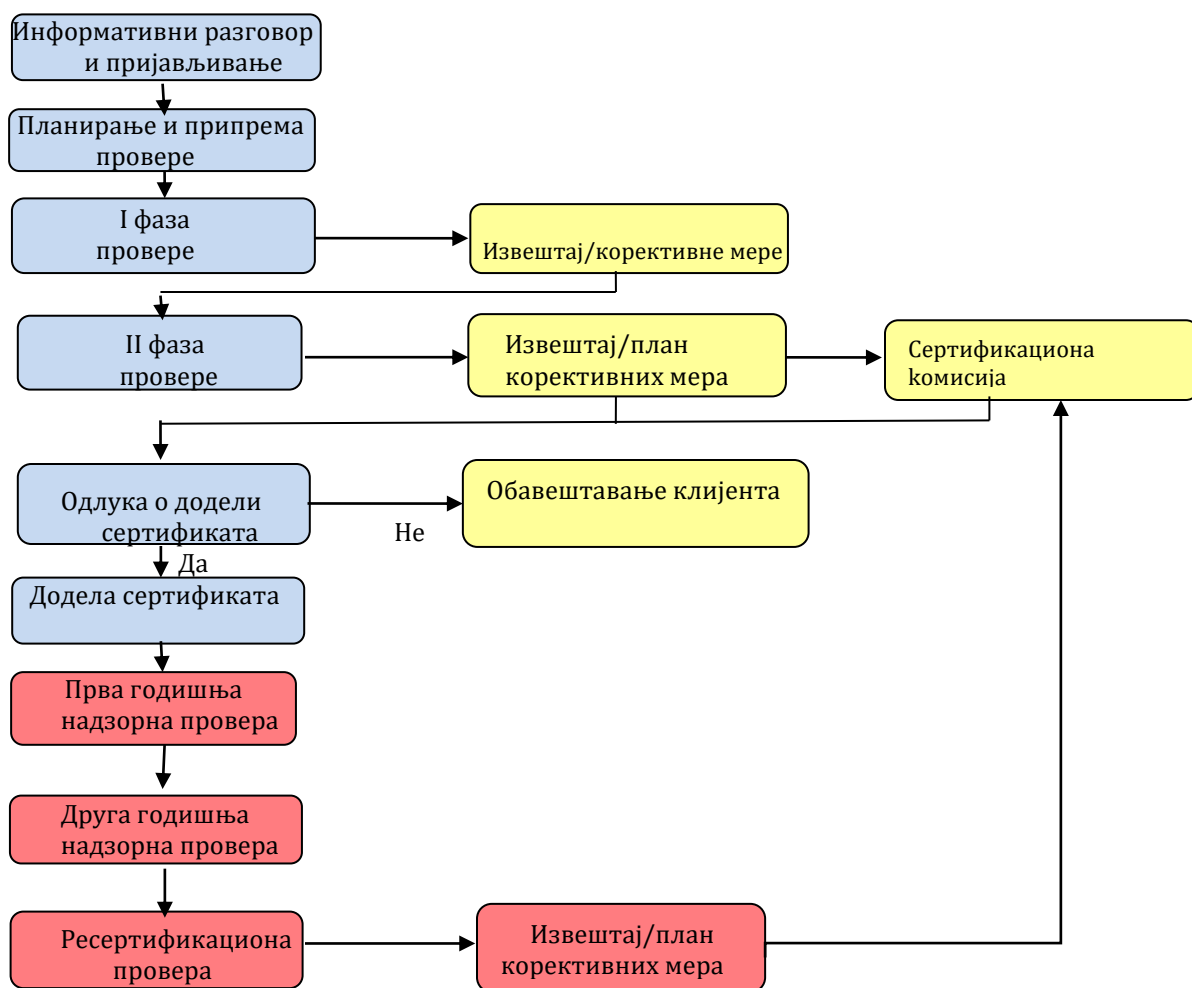
JUQS не нуди нити пружа консултантске услуге за системе менаџмента, услуге спровођења интерних провера код својих сертифицираних клијената, као ни било које друге услуге које би довеле до сукоба интереса са пословима сертификације.



2. ПОСТУПАК ПРОВЕРАВАЊА И СЕРТИФИКАЦИЈЕ

На захтев и о трошку клијента, JUQS спроводи провере и врши сертификацију система менаџмента. JUQS-ов поступак сертификације обухвата следеће кораке, као што је приказано на слици 1.

ПОСТУПАК СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА



Слика 1



**Општа правила JUQS-а за
сертификацију система менаџмента**

Документ	U-21-01
Издање	12/05.26
Страна	6 од 16

У фази почетног контакта JUQS прикупља основне информације о организацији која треба да се сертифиције и о њеном систему менаџмента и даје обавештења о начину проверавања и комерцијалним детаљима. Подношењем попуњених образаца пријаве *Захтев за издавање понуде за проверавање и сертификацију и Локације и број запослених*, организација се званично пријављује за сертификацију, а у JUQS-у се преиспитују поднети записи са циљем да се утврди да ли су адекватно попуњени. Пријављивањем за сертификацију и потписивањем *Уговора о проверавању и сертификацији* са JUQS-ом клијент прихвата и признаје *Општа правила JUQS-а за сертификацију система менаџмента* у целини.

Уколико је клијентов систем менаџмента већ сертифицирован од стране другог сертификационог тела, клијент је дужан да о томе обавести JUQS и приликом подношења пријаве *Захтева за издавање понуде проверавање и сертификацију* достави и копију постојећих сертификата, извештаје са претходних провера и информације о статусу константованих неусаглашености, како би се преиспитала испуњеност услова за трансфер сертификата.

Планирање иницијалне провере врши се у складу са жељеним термином спровођења прве фазе и друге фазе иницијалне провере и према потребном броју проверавач-дана.

Током прве фазе иницијалне провере прво се врши преглед документованих информација (Пословника о систему менаџмента/"SoA"/Контекста организације и других одговарајућих документованих информација) и утврђује се да ли су те информације система менаџмента пријављене организације у складу са захтевима дефинисаним критеријумима провере.

Потом се обавља провера на лицу места. Она има за циљ да се открију недостаци, неправилности или лоше тумачење захтева дефинисаних критеријумима провере. По обављеној првој фази иницијалне провере вођа сачињава извештај и доставља га клијенту, након чега клијент предузима одговарајуће корекције и корективне мере, уколико је то потребно. Резултати прве фазе иницијалне провере могу да доведу до одлагања друге фазе иницијалне провере, па и до прекида поступка сертификације. По спровођењу ових мера, клијент писаним путем обавештава JUQS о отклањању утврђених примедби, након чега може да се приступи спровођењу друге фазе иницијалне провере. Временски период између прве и друге фазе иницијалне провере дефинише се тако да се клијенту омогући довољно времена да отклони утврђене примедбе, али тај период не сме бити дужи од 6 месеци за све системе менаџмента, изузев за SR10 где временски период између фазе I и фазе II не сме бити дужи од 3 месеца. Уколико је период између прве и друге фазе иницијалне провере дужи од 3 тј. 6 месеци прва фаза мора бити поновљена. JUQS ће сваку поновну проверу додатно фактурисати клијенту.

Друга фаза иницијалне провере, тј. сертификациона провера на лицу места, изводи се у складу са планом провере. Том приликом се врши прикупљање објективних доказа о усаглашености документације, особља, процеса и активности. То се обавља прегледом документације, посматрањем и интервјуисањем од стране проверавача.



Проверавачки тим треба да утврди да ли је успостављени систем менаџмента усаглашен са критеријумима провере.

Након спроведене друге фазе иницијалне провере, вођа проверавачког тима саставља извештај који се прослеђује сертификационој комисији, која на основу предлога проверавачког тима доноси коначну одлуку о додељивању/недодељивању сертификата.


Уколико су током провере утврђене мале неусаглашености, клијент је обавезан да пре одлуке сертификационе комисије о додељивању сертификата достави на верификацију „План корекција и корективних мера“ по дефинисаним неусаглашеностима у договореном року (не дужем од 15 дана). Овај план мора да садржи резултате анализе узрока неусаглашености, опис планираних корекција и корективних мера, одговорности и рокове за њихово спровођење. Такође, клијент је у обавези да утврђене неусаглашености отклони у предвиђеном року, што чланови проверавачког тима који су утврдили неусаглашености проверавају и верификују спровођењем додатне комплетне провере, додатне делимичне провере или верификацијом документованог доказа (ефективност спроведених мера се утврђује на наредној редовној провери). Рок за отклањање малих неусаглашености је највише 3 месеца.

Уколико су током провере утврђене велике неусаглашености, клијент је обавезан да пре одлуке сертификационе комисије о додељивању сертификата отклони утврђене неусаглашености у предвиђеном року, а JUQS да преиспита, прихвати и верификује предузете корекције и корективне мере спровођењем додатне комплетне провере, додатне делимичне провере или верификацијом документованог доказа (ефективност спроведених мера се утврђује на наредној редовној провери). Рок за отклањање велике неусаглашености је највише 6 месеци.

Уколико се не испоштују рокови за отклањање неусаглашености JUQS ће бити принуђен да одложи издавање сертификата, суспендује или повуче већ издате сертификате, обави поновну проверу када се за то стекну услови са циљем издавања нових или враћања раније издатих суспендованих сертификата.

У периоду важења сертификата, који износи 3 године (осим ако није другачије дефинисано специфичним правилима), са циљем његовог одржавања обавезне су две редовне годишње надзорне провере и у трећој години спроводи се ресертификациона провера (Приказ сертификационог циклуса - слика 2). Прва надзорна провера након иницијалне провере се мора обавити најкасније до годину дана од датума доношења одлуке о сертификацији. Њима се проверава одржавање и унапређење сертифициваног система менаџмента, тј. да ли је сертифицивани систем и даље усаглашен са захтевима релевантног стандарда.

Поред редовних годишњих надзорних провера, које се спроводе најмање једном у календарској години, могу се обавити и ванредне надзорне (посебне) провере на шест месеци, у зависности од степена зрелости система менаџмента и резултата иницијалне провере, односно редовних надзорних провера. По обављеним редовним

	Општа правила JUQS-а за сертификацију система менаџмента	Документ	U-21-01
		Издање	12/05.26
		Страна	8 од 16

надзорним или посебним проверама, вођа проверавачког тима саставља извештај који се доставља клијенту.

Око један до два месеца пре датума истека важности сертификата обавља се ресертификациона провера целокупног система менаџмента, у циљу обнављања сертификата.

Све провере се заснивају на случајном узорку доступних информација унутар система менаџмента организације, тако да постоји могућност да у систему менаџмента постоје неусаглашености које нису утврђене.

JUQS, по потреби, и у договору са клијентом спроводи проверу појединих локација клијента на даљину, коришћењем различитих информационо-комуникационих технологија. Такав начин провере не би требало да обухвати више од 30% провере.

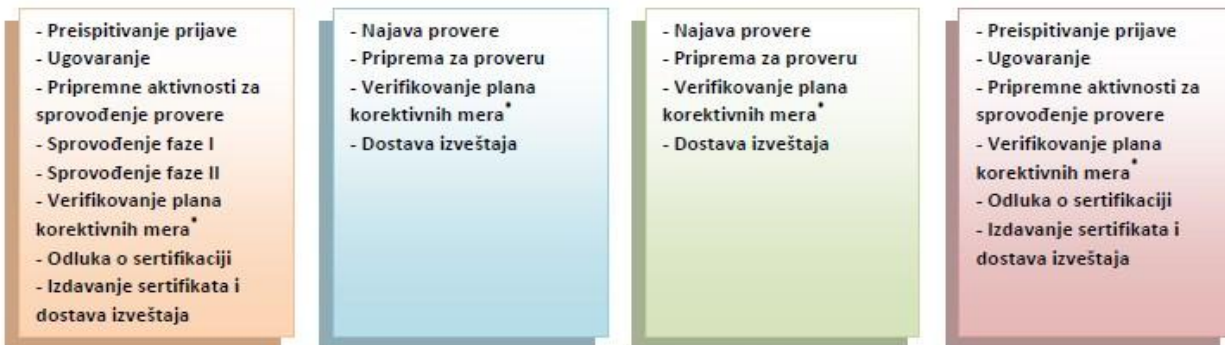
У изузетним ситуацијама, које су ван контроле JUQS-а и клијента (пример: ратови, штрајкови, побуне, политичка нестабилност, геополитичке тензије, тероризам, криминал, пандемија, поплаве, земљотреси, хакерски напади и друге природне катастрофе или катастрофе које је изазвао човек), могуће је спровођење провере на даљину у већем обиму. Овакав начин провере се мора унапред договорити са клијентом и не сме се спровести без обостране сагласности (JUQS и клијент).

JUQS задржава власништво над документима сертификације.



СЕРТИФИКАЦИОНИ ЦИКЛУС

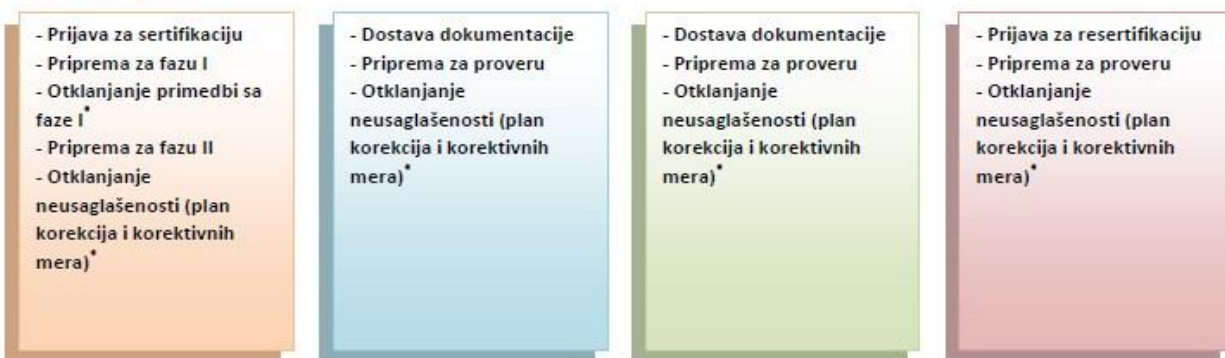
Активности JUQS-а



Сертификациони циклус



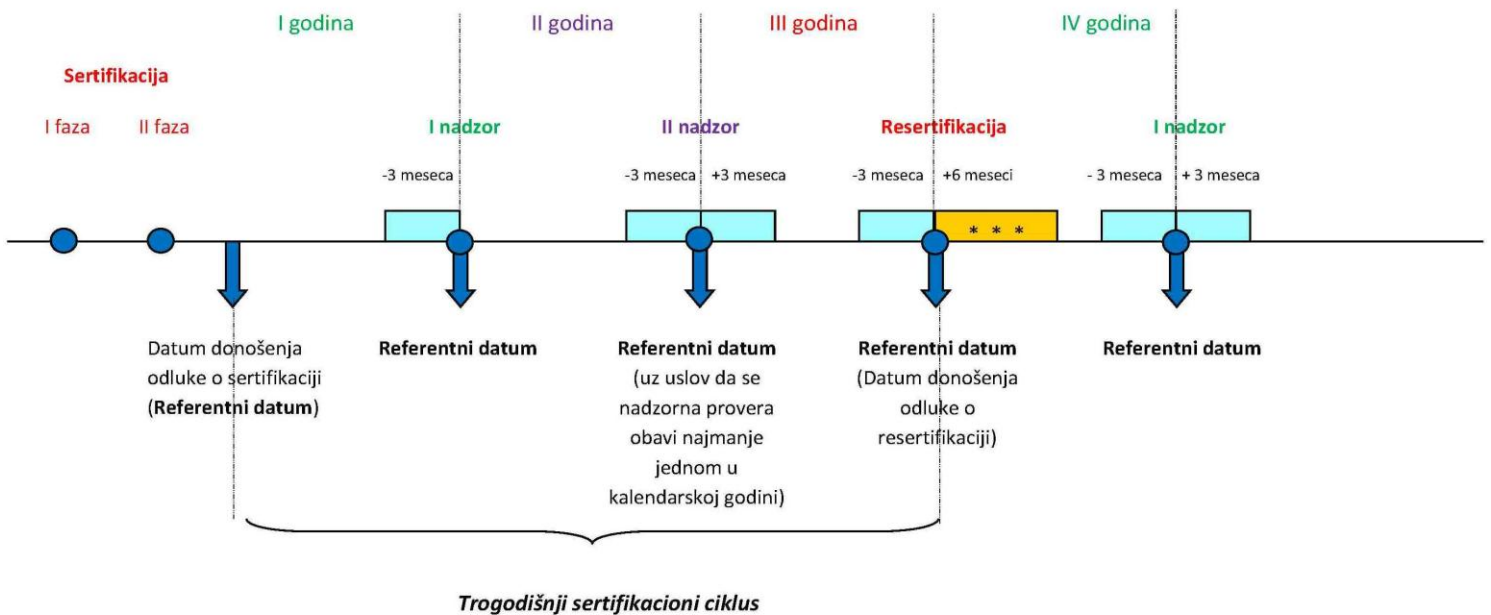
Активности клијента



* - Uslovna aktivnost

Слика 2

2.1 Рокови за спровођење провера



*** - 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 certifikacionom ciklusu.

Слика 3

3. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ JUQS-а

JUQS обавља своју делатност у складу са законским прописима, као и релевантним националним и међународним стандардима и упутствима.

JUQS своје послове обавља професионално, независно и непристрасно, уз поштовање етичког кодекса, како би изградио и сачувао сопствени интегритет, осујетио корупцију и обезбедио поверење у сертификацију.

JUQS на прописан и адекватан начин обезбеђује поверљивост информација и података добијених у поступку проверавања и сертификације чиме штити интересе клијената и стиче углед поузданог и поверљивог сертификационог тела. Све информације добијене током поступка проверавања и сертификације, укључујући и информације добијене из других извора (нпр. од подносиоца приговора), се третирају као поверљиве и не достављају се трећим лицима без писане сагласности клијента, изузев:



- информација које објави сам клијент;
- информација о имену, обиму сертификације, сертификованим локацијама, актуелном статусу сертификације и других информација за која правила за акредитована сертификациона тела захтевају да буду јавно доступна;
- информација чије је јавно објављивање законска обавеза (уз претходно обавештавање клијента да ће те информације бити објављене);
- информација које захтевају друга надлежна тела (нпр. акредитациона), уз обавезу обавештавања клијента да је та информација пренета надлежном телу.

Пре сваке провере JUQS је дужан да клијенту достави на усаглашавање Предлог тима за проверу као и План предметне провере.

JUQS ће након обављене провере на којој су установљени објективни докази о усаглашености клијентовог система менаџмента са захтевима дефинисаним критеријумима провере, а по донетој одлуци од стране Сертификационе комисије о додељивању сертификата, издати клијенту сертификат.

Уколико се након обављене провере утврди да систем менаџмента клијента није усаглашен са захтевима дефинисаним критеријумима провере и уколико је констатовано највише 5 малих неусаглашености (категија 2) по систему менаџмента, клијент је дужан да отклони констатоване неусаглашености до дефинисаног рока (највише 3 месеца) како би издати сертификат/и остао/ли идаље важећи. Уколико клијент не отклони констатоване неусаглашености до дефинисаног рока, JUQS ће најпре суспендовати издате сертификате (на највише 3 месеца), а потом их и повући уколико се у том року не отклоне.

Уколико се након обављене провере утврди да систем менаџмента клијента није усаглашен са захтевима стандарда и уколико су констатоване велике неусаглашености (категија 1) или ако је констатовано више од 5 малих неусаглашености (категија 2) по систему менаџмента, JUQS ће клијенту суспендовати издате сертификате тј. одложити издавање сертификата/ресертификата до отклањања неусаглашености, а уколико се констатоване неусаглашености не отклоне у дефинисаном року (највише 6 месеци), Извршилац ће издате сертификате повући тј. неће издати сертификате/ресертификате.

JUQS задржава право да већ отпочету проверу прекине у случају када се у току спровођења провере утврди велика неусаглашеност због које није могуће издати сертификат, или услед које већ раније издати сертификат мора бити суспендован, о чему вођа тима обавештава представника провераване организације. Након саопштења о исходу провере вођа тима договара са провераваном организацијом да ли ће се провера наставити иако је исход већ познат. Такође, провера може бити прекинута од стране вође тима када се у току провере уоче ризици по безбедност проверавача, посматрача и провераваних лица. О томе вођа тима обавештава

F-31-01



представника провераване организације. Прекинута провера може да се настави тек онда када се отклоне разлози који су довели до прекида. О сваком прекиду провере вођа тима је обавезан да информише седиште JUQS-а.

JUQS одржава јавно доступним информације о издатим, суспендованим и повученим сертификацијама.

JUQS обавештава своје клијенте о свим важним изменама у својим захтевима за сертификацију.

У случају спорних питања у поступку или поводом издавања, редуковања, суспендовања или повлачења (поништавања) сертификата, JUQS поступа у складу са документом *П-33-01 Жабe и приговори* који је јавно доступан на веб страници www.yuqs.org.

JUQS поседује полису осигурања за професионалну одговорност за штету нанету због грешке, пропуста или прекршаја приликом обављања своје регистроване делатности.

JUQS одбија сваку даљу одговорност. JUQS не сноси никакву одговорност уколико треће стране (тј. клијенти сертифициване организације) не признају JUQS сертификат или га признају само делимично. Исто важи у случају било каквих жалби за претрпљену штету упућених од трећих страна на основу неиспуњавања њихових очекивања у погледу квалитета или непризнавања JUQS сертификата као доказа у споровима о одговорности за производ. Уколико се клијенту упуте жалбе или приговори у вези са квалитетом производа, он не може оптужити JUQS зато што је доделио сертификат.

4. ПРАВА И ОБАВЕЗЕ КЛИЈЕНТА

Организација сертифицивана од стране JUQS-а има право да:

- стави на увид јавности JUQS и IQNET сертификат;
- користи JUQS и IQNET сертификат и знак сертификације у пословне сврхе и у циљу промовисања свог "имица";
- поднесе захтев за измену/проширење/редуковање обима сертификације.

Клијент JUQS-а је обавезан да:

- буде увек усаглашен са релевантним одредбама процеса сертификације, укључујући и правила за позивање на свој статус сертификације путем средстава комуникације или у документима;
- не чини и не дозволи било какву изјаву у вези сертификације и да не користи или не дозволи употребу докумената сертификације или било који део њих на начин који може да доведе у заблуду;



**Општа правила JUQS-а за
сертификацију система менаџмента**

Документ	U-21-01
Издање	12/05.26
Страна	13 од 16

- након повлачења или истека његове сертификације прекине са употребом целокупног рекламног материјала који садржи позивање на сертификацију;
- измени све рекламне материјале у случају да је предмет и подручје сертификације из било ког разлога редукован;
- не дозволи да се позивање на своју сертификацију система менаџмента користи на такав начин да се може наговестити да је сертифициован производ (укључујући и услуге) или процес;
- се позива на то да је сертифициован само за оне активности које су обухваћене сертификацијом и да ни на који начин не имплицира да се сертификација односи и на активности које су ван обима сертификације;
- омогући проверавачком тиму преглед документације и приступ свим просторијама, записима и особљу;
- омогући проверавачком тиму просторију за рад, административне услуге и средства према потреби тима за проверу;
- предузме све потребне мере да се обезбеди сигуран и безбедан рад проверавача и осталих учесника у провери;
- уколико је то неопходно, обезбеди потребне дозволе за приступ свим локацијама где се обављају послови, а у оквиру обима сертификације;
- не користи своју сертификацију на такав начин који би JUQS-у или читавом систему сертификације донео губитак репутације или губитак поверења јавности;
- одмах обавести JUQS о свакој намераваној или извршеним променама које могу имати утицај на статус сертификације (нпр. промена власништва, преузимање сертифициоване организације од стране друге организације или спајање са другом организацијом; велике структурне, организационе или кадровске промене, промена адресе неке од локација организације, промена назива организације, промена у вези са локацијама, промена у активностима обухваћених обимом сертификације, кључне промене у систему менаџмента и процесима, промена представника руководства за систем менаџмента и сл.);
- прихвати обављање посебне провере, провере уз кратку најаву или ненејављене провере у претходно наведеним случајевима или у случајевима добијања релевантних повратних информација са тржишта, односно од заинтересованих страна или из медија;
- спроведе интерну проверу на свим локацијама покривеним предметом и подручјем примене у интервалима прописаним интерним документима тј. у периоду од једне године пре провере од стране сертификационог тела за систем менаџмента безбедношћу хране;
- обезбеди JUQS-у услове за вршење редовних и посебних провера система менаџмента;
- редовно извршава своје финансијске обавезе према JUQS-у у периоду важења сертификата;
- чува записе о приговорима и примедбама на свој систем менаџмента и да их стави на располагање JUQS-у;
- да обавести JUQS у случају појаве озбиљног инцидента или кршења Закона о безбедности и здравља на раду, без обзира на то да ли је регулаторно тело укључено у истрагу или не (за клијенте који имају сертифициован систем менаџмента безбедношћу и здрављем на раду);



- се у свом раду придржава установљене организације, правила и поступака који су представљали основ за добијање сертификације;
- сертификат и знак сертификације користи у складу са тачком 5. овог упутства, односно *Правилима за коришћење JUQS и IQNET сертификата и знака сертификације*;
- обезбеди услове за евентуално присуство посматрача током провере (оцењивача акредитационих тела и IQNET-а, интерних проверавача JUQS-а, проверавача JUQS-а који су у поступку обуке итд.).

На клијенту, а не на JUQS-у, лежи одговорност за усаглашеност са захтевима сертификације.

5. ПРАВИЛА ЗА КОРИШЋЕЊЕ JUQS И IQNET СЕРТИФИКАТА И ЗНАКА СЕРТИФИКАЦИЈЕ

Сертификована организација може започети са коришћењем знакова сертификације тек након што добије писано овлашћење од JUQS-а о начину истицања знака сертификације. Знаци сертификације се могу користити искључиво у периоду важења JUQS и IQNET сертификата и то у складу са документом *Правила за коришћење JUQS и IQNET сертификата и знакова сертификације за системе менаџмента*, који је доступан на веб страници www.yuqs.org.

Некоректно позивање на систем сертификације или злоупотреба коришћења сертификата и /или знака сертификације има за последицу предузимање одговарајућих мера од стране JUQS-а. Мере које могу бити предузете су покретање захтева за корекцију или корективну меру са циљем отклањања неправилности, суспензију сертификата, повлачење сертификата, објављивање преступа на веб страници www.yuqs.org и ако је неопходно, друге правне мере. За све случајеве неовлашћеног коришћења сертификата и знака сертификације JUQS d.o.o. покренуће правне мере код надлежног суда ради заштите својих права.

6. СУСПЕНДОВАЊЕ ИЛИ ПОВЛАЧЕЊЕ JUQS СЕРТИФИКАТА

Под суспензијом се подразумева привремено стављање ван снаге сертификата за систем менаџмента. Клијент чији је сертификат суспендован се обавезује да ће обуставити даљу промоцију своје сертификације, а JUQS озваничава статус клијентовог сертификата у Регистру повучених сертификата.

JUQS суспендује сертификацију у следећим случајевима:

- a) када клијентов сертификовани систем менаџмента има непрестане или озбиљне тешкоће да задовољи захтеве сертификације, укључујући захтеве за ефективност система менаџмента, или не испуњава неки од захтева сертификације;
- b) када сертификовани клијент не прихвати да се надзорне или посебне провере изводе са траженом учесталашћу, или
- c) сертификовани клијент добровољно тражи суспензију.



Одлуку о суспензији сертификата доноси сертификациона комисија или директор у зависности од разлога за суспензију, а на основу одговарајућих доказа. Максимално време трајања суспензије сертификата не може бити дуже од 6 месеци. Суспензија се укида када се отклоне разлози који су до ње довели, што се проверава посебном провером. Одлуку о укидању суспензије и враћању сертификата доноси сертификациона комисија.

Уколико се у предвиђеном року не отклоне проблеми због којих је дошло до суспензије, то има за последицу повлачење сертификата или редукацију обима сертификације.

Суспендовање или повлачење сертификата може уследити и услед неизмиривања финансијских обавеза према JUQS-у или услед несолвентности или затварања фирме, као и услед непоштовања одговарајућих одредби овог документа и уговорних обавеза. Суспендовање или повлачење обавља се писаним путем и ступа на снагу одмах после доношења одлуке. У случају суспендовања или повлачења, клијент је дужан да JUQS-у врати додељене примерке сертификата и да се уздржава од даље промоције претходно додељене сертификације.

Уколико у изузетним ситуацијама, које су ван контроле JUQS-а и клијента (пример: ратови, штрајкови, побуне, политичка нестабилност, геополитичке тензије, тероризам, криминал, пандемија, поплаве, земљотреси, хакерски напади и друге природне катастрофе или катастрофе које је изазвао човек), JUQS не може да ступи у контакт са провераваном организацијом, деловаће према устаљеним процедурама, тј. биће приморан да спроведе суспензију тј. повлачење сертификата.

7. ПРОШИРЕЊЕ ИЛИ РЕДУКОВАЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ

У случају када организација која је већ сертифицирована од стране JUQS-а жели да прошири обим сертификације, потребно је да то писменим путем саопшти JUQS-у, тј. да поднесе захтев за проширење обима сертифицирације.

Редуковање обима сертификације се обавља или по захтеву сертифициване организације (слично као за проширење обима сертификације) или уколико се приликом надзорних активности установи да организација више не испуњава одговарајуће захтеве за све делатности у оквиру обима сертификације.

И у случају проширења и у случају редуковања обима сертификације, целокупна документација која се односи на проверавану организацију доставља се и сертификационој комисији, која доноси коначну одлуку о додељивању новог сертификата. Он има исти рок важења као и провобитни сертификат, с тим што је обим сертификације проширен или редукован.

8. РЕШАВАЊЕ ЖАЛБИ И ПРИГОВОРА

Уколико је клијент незадовољан донетом одлуком о сертификацији може да уложи жалбу у писаној форми у року од 8 (осам) дана од дана пријема званичног извештаја



о извршеној провери. Жалба се подноси одговорном лицу за поступање са жалбама и приговорима у JUQS-у. Разматрање жалбе и одлучивање о истој се врши у складу са документом П-33-01 *Жалбе и приговори* који је јавно доступан на веб страници www.yuqs.org.

Уколико клијент или било која особа или организација жели да поднесе приговор као израз незадовољства на активности сертификационог тела, (изузев жалбе) или активност сертификованог клијента може то учинити у складу са документом П-33-01 *Жалбе и приговори* који је јавно доступан на www.yuqs.org.

9. ФИНАНСИЈСКИ УСЛОВИ

Услуге спровођења провера и сертификације биће факутрисане у складу са важећим тарифама JUQS-а, док су услови плаћања дефинисани Уговором о проверавању и сертификацији. Клијент се обавезује да измири све финансијске обавезе према JUQS-у без обзира на резултате провере.

10. ИЗМЕНЕ ОПШТИХ ПРАВИЛА

У случају измена ових Општих правила и захтева за сертификацију, JUQS ће објавити њихово ново издање на веб страници www.yuqs.org и о томе благовремено обавестити своје клијенте, а сертификоване организације ће се ускладити са тим изменама у прописаном року.