

PŘÍRUČKA PRO KLIENTY COP



Státní veterinární ústav Jihlava

Certifikační orgán pro produkty č. 3502

Rantířovská 93/20, Horní Kosov, 586 01 Jihlava

Web: www.svujihlava.cz

E-mail: cop@svujihlava.cz

1. Úvod

COP je nezávislý certifikační orgán pro produkty akreditovaný Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. (dále ČIA) podle ČSN EN ISO/IEC 17065:2013. Cílem příručky je usnadnit žadatelům a klientům orientaci při žádání a následném využívání služby COP.

2. Definice

COP = Certifikační orgán pro produkty je subjekt, který u produktů provozovaných v režimu jakosti Q CZ provádí posuzování shody v oblastech, pro které je akreditován ČIA pod č. 3502. Rozsah akreditace je k dispozici na webových stránkách ČIA.

ČIA = Český institut pro akreditaci, o.p.s.

MZe ČR = Ministerstvo zemědělství České republiky

3. Rozsah služby

Certifikace produktů D1 až D8 provozovaných v režimu jakosti Q CZ v rozsahu platného Osvědčení o akreditaci.

- Produkt D1 - Násadová vejce v režimu jakosti Q CZ
- Produkt D2 - Jednodenní mláďata drůbeže v režimu jakosti Q CZ
- Produkt D3 - Konzumní vejce drůbež v režimu jakosti Q CZ
- Produkt D4 - Výkrm drůbeže* v režimu jakosti Q CZ
- Produkt D5 - Výkrm krůt** v režimu jakosti Q CZ
- Produkt D6 - Výrobky z vajec drůbeže v režimu jakosti Q CZ
- Produkt D7 - Jatečně upravená těla (JUT) a dělené drůbeží maso v režimu jakosti Q CZ
- Produkt D8 - Výrobky z drůbežího masa v režimu jakosti Q CZ

* hodnoceným produktem je myšlena „vykrmovaná drůbež“

** hodnoceným produktem jsou myšleny „vykrmované krůty“

3. 1. Nediskriminační podmínky

COP umožňuje stejný přístup ke svým službám všem žadatelům (následným klientům), jejichž požadavky spadají do rozsahu působnosti COP. Na přístup, rychlost, výsledek nemá vliv velikost zakázky, velikost klienta, členství v nějaké skupině, případně jiné finanční podmínky. Produkty jsou hodnoceny dle kritérií uvedených ve specifikovaných normách a normativních dokumentech. Tyto dokumenty mohou zahrnovat národní, mezinárodní normy, vysvětlovat realizaci požadavků na produkty apod.

3. 2. Cena služeb COP

Ceny za služby jsou smluvní a jsou součástí Smlouvy o provedení certifikace.

3. 3. Postup

- a) Žádost o certifikaci podává Žadatel. Před podáním žádosti může žadatel oslovit pracovníky COP (telefonicky, e-mailem, poštou) a získat podrobnější informace o certifikaci, případně odpovědi na své dotazy. Informace o certifikaci produktů v režimu jakosti Q CZ u producentů drůbeže a zpracovatelů drůbežích produktů jsou k dispozici na webových stránkách COP (www.svujihlava.cz), včetně formuláře Žádosti o certifikaci a Příručky pro klienty COP. Uvedené formuláře jsou volně ke stažení, na vyžádání mohou být zaslány poštou. Vyplněná Žádost o certifikaci musí obsahovat základní identifikační údaje Žadatele, název produktu, normativní dokumentaci a další požadované údaje včetně razítka firmy s podpisem statutárního zástupce. Žadatel doručí originál Žádosti o certifikaci na kontaktní adresu COP poštou nebo osobně.
- b) Žádost je zaregistrována a přezkoumána z hlediska úplnosti, správnosti a komplexnosti údajů. Je-li Žádost o certifikaci neúplná, COP specifikuje chybějící položky a vyžádá si jejich doplnění. Není-li Žadatel schopen tyto chybějící informace doplnit, popř. COP shledá, že není způsobilý provádět u Žadatele certifikaci z důvodu specifických požadavků Žadatele, je proces ukončen. Žadateli je tato skutečnost sdělena písemně e-mailem nebo poštou.
- c) Pracovník COP připraví návrh Smlouvy o provedení certifikace, která je vyhotovena ve dvou stejnopisech a je podepsána zástupci obou smluvních stran. Ve Smlouvě o provedení certifikace jsou uvedeny certifikační požadavky včetně platebních podmínek. Žadatel je oprávněn od ní odstoupit, pokud nemá zájem pokračovat v procesu certifikace. V takovém případě je COP oprávněn fakturovat Žadateli již provedené úkony.
- d) Po podepsání Smlouvy o provedení certifikace je Žadateli požadujícím certifikovat produkt v režimu jakosti Q CZ vydáno Potvrzení o vstupu do režimu jakosti Q CZ s platností 15 měsíců. Toto Potvrzení je vydáno v listinné podobě a doručeno doporučenou poštou nebo předáno osobně.
- e) COP provádí na základě dodaných originálů laboratorních protokolů z akreditované laboratoře, požadovaných potvrzení a prohlášení (požadované doklady jsou uvedeny ve Smlouvě o provedení certifikace) posuzování shody sledovaných parametrů s parametry požadovanými v normativních dokumentech pro daný produkt (Věstníku Ministerstva zemědělství České republiky, ročník 2018, částka 3).
- f) Databáze akreditovaných zkušebních laboratoří je veřejně dostupná na webových stránkách ČIA, www.cai.cz.
- g) COP zasílá Žadateli Zprávu o hodnocení, v případě kladného hodnocení je vydán Certifikát. Tento Certifikát je vydán v listinné podobě a doručen doporučenou poštou nebo předán osobně.
- h) COP dále vykonává dozor nad certifikovaným produktem. Dozor je zaměřen na posouzení, zda produkt trvale splňuje požadavky normativních dokumentů, se kterými byla v Certifikátu deklarována shoda. Výsledky dozoru jsou uvedeny ve Zprávě o hodnocení dozoru, která je zasílána doporučenou poštou, osobně nebo datovou schránkou po uhrazení úkonů, které s procesem certifikace souvisí.
- i) Jsou-li v průběhu certifikace zjištěny neshody, COP spolu s Žadatelem přistupuje k jejich řešení.

3. 4. Evidence Potvrzení o vstupu do režimu jakosti Q CZ a Certifikátů

COP udržuje na svých webových stránkách www.svujihlava.cz veřejně dostupnou databázi vydaných

- Potvrzení o vstupu do režimu jakosti Q CZ
- Certifikátů produktu D1-D8

Výše uvedená databáze je pravidelně 1x týdně aktualizována.

3. 5. Stížnosti (odvolání, námitky)

COP se zabývá všemi písemně podanými stížnostmi, odvoláními, námitkami a eviduje je spolu s jejich hodnocením, rozhodnutím a opatřeními přijatými k jejich vyřešení. Proti zjištěním uvedeným ve Zprávě o hodnocení/o hodnocení dozoru může klient podat stížnost (odvolání, námitku) ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení, musí z ní být zřejmé, proti jakému zjištění směřují a musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu s tímto zjištěním. Anonymními stížnostmi se COP nezabývá, pouze je eviduje. COP shromažďuje a ověřuje všechny informace potřebné k rozhodnutí o řešení stížnosti. Stěžovateli je předáno písemné oznámení o výsledku šetření a ukončení procesu vyřizování stížnosti. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení. Případné námitky proti vyřízení stížnosti může stěžovatel uplatnit u vedoucího COP, případně u Rady pro certifikaci. Námitky proti jejich rozhodnutí může stěžovatel uplatnit u Ministerstva zemědělství nebo národního akreditačního orgánu. Veškeré stížnosti jsou přijímány v písemné podobě na adrese:

Státní veterinární ústav Jihlava

Certifikační orgán pro produkty

Rantířovská 93/20

586 01 Jihlava, Horní Kosov

4. Závazek vrcholového vedení COP k nestrannosti týkající se certifikačních činností

V návaznosti na požadavky normy ČSN EN ISO/IEC 17065:2013, týkající se nestrannosti akreditovaného certifikačního orgánu pro produkty působícího v rámci Státního veterinárního ústavu Jihlava se zavazujeme k těmto principům:

- a) COP uplatňuje při své certifikační činnosti principy nestrannosti, průběžně identifikuje a řídí možná rizika své nestrannosti a zabezpečuje objektivitu svých činností při certifikaci.
- b) COP umožňuje všem klientům stejný přístup k službám COP v rozsahu jeho akreditace.
- c) Každý zájemce je zařazen k certifikaci dle termínu předání řádně vyplněné Žádosti o certifikaci.
- d) Vůči klientům nejsou uplatňovány nepatřičné finanční ani jiné podmínky. Na přístup k certifikaci, rychlost ani výsledek certifikace nemá vliv velikost zakázky, velikost klienta nebo členství v nějaké skupině či počet již vydaných Certifikátů.
- e) COP uplatňuje vůči zákazníkům shodné nediskriminační přístupy.
- f) COP omezuje své požadavky, posuzování a rozhodnutí o certifikaci pouze na ty záležitosti, které se týkají rozsahu požadované certifikace.
- g) COP nenabízí ani neposkytuje svým klientům poradenství.
- h) COP se chová tak, aby činnosti nemohly být předmětem obchodu ani nebyly nabízeny jako činnosti spojené s činnostmi organizace, která poskytuje poradenství. COP neuvádí ani nenaznačuje, že by certifikace mohla být v nějakém směru jednodušší, pokud by byla využita specifikovaná poradenská organizace.
- i) Pokud COP používá pro přezkoumávání nebo pro rozhodnutí o certifikaci pracovníky, kteří poskytovali pro tento produkt poradenství, musí být dodržen časový odstup od poslední poradenské činnosti minimálně v délce 24 měsíců.

5. Pravidla pro používání Certifikátu

Držitel Certifikátu má právo uvádět informace o certifikaci, které se vztahují k produktu, pouze ve spojení s logem SVÚ Jihlava, a to po dobu platnosti Certifikátu:

- a) v reklamě, v materiálech pro propagaci firmy.
- b) ve své úřední korespondenci, v nabídkách a soutěžích.
- c) v dokumentaci, která se vztahuje k certifikovanému produktu.

Držitel Certifikátu je povinen:

- a) používat Certifikát v písemném projevu včetně registračního čísla a názvu COP po dobu jeho platnosti, v souladu s rozsahem certifikace.
- b) nepoužívat odkaz na certifikaci zavádějícím způsobem tzn., nesmí použít značku ČIA/ kombinovanou značku IAF MLA a/nebo textový odkaz na akreditaci Certifikačního orgánu pro produkty dle normy ČSN EN ISO/IEC 17065:2013. Držitel Certifikátu nesmí značku ČIA/ kombinovanou značku IAF MLA používat samostatně na svých produktech a jeho obalech, hlavičkových papírech, kancelářských potřebách apod.
- c) písemně bez prodlení oznamovat COP veškeré změny, které by mohly mít vliv na plnění certifikačních požadavků.
- d) podrobit se po dobu platnosti Certifikátu doзору.
- e) jestliže Držitel poskytuje jiným osobám kopie certifikačních dokumentů, musí být dokumenty reprodukovány jako celek.
- f) Držitel Certifikátu musí po pozastavení platnosti Certifikátu okamžitě přestat v odkazování na certifikaci produktu. Musí také přestat publikovat veškeré dokumenty odkazující na certifikaci produktu a zastavit distribuci existujících dokumentů, které takový odkaz obsahují.
- g) po ukončení platnosti, pozastavení nebo odnětí Certifikátu přestat používat Certifikát, včetně odkazů na Certifikát.
- h) vést záznamy o všech stížnostech a následných nápravných opatřeních a na vyžádání je předložit COP.

Nesprávné použití Certifikátu nebo zneužití Certifikátu:

- a) v případě zjištění nesprávného používání Certifikátu je až do provedení nápravy pozastavena platnost Certifikátu.
- b) COP informuje ihned písemně doporučeným dopisem nebo datovou schránkou Držitele certifikátu o neshodě a pozastavení Certifikátu a vyžádá si v určené lhůtě zpracování nápravných opatření.
- c) reaguje-li držitel Certifikátu v požadované lhůtě a jím přijatá nápravná opatření v určené lhůtě účinně napraví nežádoucí stav, je po následné kontrole COP pozastavení Certifikátu zrušeno, držitel je písemně o tomto kroku informován spolu s informacemi o hodnocení nápravných opatření.

- d) nereaguje-li Držitel v požadované lhůtě, popřípadě jím přijatá náprava neřeší okamžitě a účinně nežádoucí stav, je mu Certifikát odebrán, na tuto skutečnost je upozorněn písemně.

Nesprávné použití Certifikátu nebo zneužití Certifikátu (tj. úmyslné nesprávné použití), či padělání Certifikátu. COP je v takovém případě oprávněn Certifikát odejmout či pozastavit jeho platnost a tuto skutečnost zveřejnit na svých webových stránkách www.svujihlava.cz, popř. podniknout odpovídající právní kroky.

