

Certifieringsordning

TÜV NORD Scandinavia AB

Innehåll

1	Introduktion	2
2	Definitioner	2
3	Allmänt	3
3.1	Konfidentialitet och Intressekonflikter	3
3.2	TÜV NORD:s Certifieringswebb, Portalen	4
4	Bestämmelser för certifierade organisationer	4
4.1	Allmänt	4
4.2	Förändringar i kundens system/process/produkt	5
4.3	EN 1090, CE-märkning och Prestandadeklaration	5
4.4	Nyttjande av TÜV NORD:s certifieringslogotyp	5
4.5	Nyttjande av certifikat	6
4.6	Överföring av certifikat från annat certifieringsorgan	6
4.7	Multi-site med stickprovsurval	6
4.7.1	Kriterier för tillämpningen av metoden	6
4.7.2	Begränsningar i metoden	7
5	Certifieringsprocessen	8
5.1.1	Ledningssystemets omfattning	8
5.2	Anbudsprocessen	8
5.2.1	Förfrågan	8
5.2.2	Offerera uppdrag	9
5.2.3	Initiering av uppdrag	9
5.3	Planering av revision	9
5.3.1	Allmänt	9
5.3.2	Revisionsprogram	9
5.3.3	Dokumentgranskning	11
5.3.4	Revisionsplan	11
5.4	Revision	11
5.4.2	Revisionsgenomförande	13
	Observationer	14
5.4.3	Verifiering	15
5.5	Certifiering	15
5.5.1	Sammanställning	15
5.5.2	Granskning	16
5.5.3	Certifiering	16
5.5.4	Administration	16
6	Upphävning och tillbakadragande av certifikat	16
6.1	Upphävande av certifikat	16
6.2	Tillbakadragande av certifikat	16
6.3	Korrigerande åtgärder	17
7	Förändringar av denna certifieringsordning	17
8	Klagomål och överklagan	17
9	TÜV NORD:s kommitté för opartiskhet	18

Dokumentnamn TÜV NORD Scandinavia AB Certifieringsordning_v1.1		Datum 2019-01-22	Sida 1 av 18
Upprättad av  Jonas Jinnestrand	Granskad av Sven Hamrén	Godkänd av Jonas Jinnestrand	

1 Introduktion

Denna certifieringsordning beskriver TÜV NORD Scandinavia ABs, härnäst TÜV NORDs, verksamhet inom System Certifiering mot följande standarder;

- ISO 9001:2015
- ISO 14001:2015
- ISO 45001:2018
- SS-EN ISO 3834-2, -3, -4:2005
- EN 1090-1:2009

Standarderna utgör tillsammans med certifieringsordningen det underlag mot vilka revision genomförs och certifikat utställs.

Certifiering av ledningssystem utförs under TÜV NORD:s ackreditering mot ISO/IEC 17021:2015 respektive ISO/IEC 17065:2012. Certifiering av tillverkarens system för tillverkningskontroll i fabrik (Factory Production Control, FPC) utförs under TÜV NORD:s anmälan som organ för uppgifter enligt byggproduktförordningen (CPR).

TÜV NORD kan utöver nämnda standarder, genom TÜV NORD CERT GmbH, tillhandahålla ytterligare certifieringsstandarder. Denna certifiering utförs då enligt TÜV NORD CERT GmbH:s rutiner.

2 Definitioner

Definitionerna från ISO 9000:2015 "Ledningssystem för kvalitet - Principer och terminologi" tillämpas i detta dokument med följande förtydliganden och tillägg.

Avvikelse	En observation av en sådan art att den anses medföra direkt negativ inverkan på ledningssystemets funktion, verkan eller kvalitet på kundens produkter, processer, tjänster eller aktiviteter.
Central funktion	En del av huvudkontoret där operativ kontroll och auktoritet från organisationens högsta ledning utövas över varje site i en multi-site organisation.
Certifieringsordning	Sammanställning av certifieringsprocessen med krav på den organisation som söker certifiering av TÜV NORD.
Certifieringsschema	En standard/dokument mot vilken revision genomförs och certifikat utställs
Certifikat	En försäkran om överensstämmelse med given standard och denna tekniska instruktion.
Certifikatsinnehavare	En kund med ett gällande avtal med TÜV NORD och innehavare av ett giltigt certifikat.
Certifikatsägare	Det organ som utfärdat certifikatet
FPC	"Factory Production Control", tillverkarens ledningssystem för kontroll och styrning av tillverkning i fabrik
Kund	Den organisation/part som ansöker om certifiering av dess ledningssystem.

Multisite kund	En organisation med en central ledningsfunktion som planerar, styr och följer upp övergripande delar av verksamheten. Tillhörande siter ingår i ett nätverk som helt eller delvis utför tjänster eller produktion. De centrala ledningsfunktionerna behöver inte vara placerade på organisationens huvudkontor.
Registrering	Beviljandet av certifiering samt registrering av kunden avseende bedömda aktiviteter, omfattning och organisation respektive publicering av certifikatets omfattning.
Revisionsplan	Dokument i vilket datum, tider, plats samt mål respektive vilka processer som avses revideras framgår.
Rådgivare	Extern person som inte har en formell ansvarsroll i företaget, vars involvering är begränsad till utveckling och eller implementering av ledningssystemet.
Site	Plats eller ort där kundens verksamhet bedrivs, kan vara permanent eller tillfällig. En site är att jämföras med lokal tillverkningsort, lokalt säljkontor eller en avdelning i en större organisation där flera avdelningar har liknande verksamhet

3 Allmänt

När en förfrågan om certifiering utställts, accepterats och offererats av TÜV NORD sluts ett avtal mellan TÜV NORD och kunden. Inom avtalet görs en hänvisning till denna certifieringsordning, kunden förbinder sig därmed att följa de krav som framgår i certifieringsordningen och överlåter därmed till TÜV NORD att utföra certifiering av dess ledningssystem enligt denna instruktion i sin senaste utgåva.

Genom det ingångna avtalet försäkras kunden att samma ansökan om certifiering ej lämnats till annat ackrediterat/anmält organ. TÜV NORD skall skriftligen informeras om det avsedda ledningssystemet har varit föremål för en jämförbar certifiering från annat ackrediterat/anmält organ samt underrättas om resultatet av denna revision.

TÜV NORD är genom sin ackreditering skyldig att efterleva de riktlinjer Ackrediteringsmyndigheten utfärdat och enligt vilka TÜV NORD är ackrediterade/anmälda. Dessa riktlinjer är inte direkt tillämpliga på TÜV NORD:s kunder men kan översättas till krav på kunden via denna certifieringsordning och/eller förordningar utfärdade av myndigheten.

Om en norm/standard och/eller andra regler/riktlinjer fastställda av en föreskrivande myndighet innehåller kompletterande krav/information vilken strider mot bestämmelserna i detta dokument gäller bestämmelserna i den aktuella normen/standard eller de regler/riktlinjer fastställda av den föreskrivande myndigheten.

3.1 Konfidentialitet och Intressekonflikter

TÜV NORD är ansvarig för att garantera konfidentialitet, opartiskhet och oberoende för varje person som arbetar på uppdrag av TÜV NORD. Insamlade och kommunicerade uppgifter behandlas under uppdragets genomförande som konfidentiell information enligt TÜV NORD Quality Manual senaste utgåva. Efter uppdragets avslutande skall den dokumenterade som erhållits returneras.

Samtlig personal verksamma inom TÜV NORD har deklarerat sin opartiskhet samt undertecknat sekretessavtal avseende den konfidentiella information personalen kan ges tillgång till. Årligen deklarerar TÜV NORD:s personal sitt oberoende relativt sin medverkan i TÜV NORD:s uppdrag. För eventuell inhyrd personal fastställs oberoendet för respektive uppdrag. I situationer där kunden kräver undertecknandet av ett enskilt sekretessavtal skall detta upprättas mellan TÜV NORD och kunden, avtalet undertecknas av VD.

I följande fall undantas TÜV NORD:s sekretess och konfidentialitets principer;

- Swedac eller annat övervakande organ äger rätten att inom ramarna för sitt uppdrag granska certifieringsuppdrag med tillhörande dokumentation.
- Om ett dekret gör TÜV NORD skyldigt att förse myndigheten med information om uppdraget skall TÜV NORD tillmötesgå dessa krav.

3.2 TÜV NORD:s Certifieringswebb, Portalen

För TÜV NORD:s certifieringsverksamhet har en webbaserad plattform utvecklats, Portalen. Systemet används för hela revisionsprocessen och det är den plattform i vilken revisionsprocessen dokumenteras.

Då kunden ingår ett certifieringsavtal med TÜV NORD erhåller kunden unika inloggningsuppgifter vilka ger tillgång till samtliga pågående och avslutade uppdrag, kunden kan och skall genom TÜV NORD Portalen;

- Underrätta TÜV NORD eventuella förändringar/händelser i organisationen
- Ladda upp dokument för uppdragets genomförande
- Ladda ned dokument relaterade till uppdraget (självrevision, revisionsplaner, revisionsprogram och certifikat)
- Besvara och rapportera hantering av eventuella observationer

4 Bestämmelser för certifierade organisationer

4.1 Allmänt

Kunden är för genomförandet av revisionen och för varaktigheten av certifikatets giltighetstid skyldig att tillse att revision av det ledningssystem som avses certifieras är möjlig.

Kunden åtar sig därmed att ställa nödvändiga resurser till förfogande och tillse att TÜV NORD har full tillgång till samtlig relevant dokumentation, har tillträde till relevanta lokaler och företagets utrustning, detta innefattar även eventuella underleverantörer vars tjänster/produkter innefattas av det ledningssystem som avses certifieras.

Kunden skall även;

- Informera TÜV NORD om förändringar gällande siter som ingår i certifikatet
- Instruera TÜV NORD revisorer om de säkerhetsföreskrifter som gäller inom företaget och förse dem med tillförlitlig säkerhetsutrustning som situationen kräver.
- Aktivt bidra till att förteckningen av kunden kan hållas aktuell, även mellan revisionstillfällena.
- Tillse att rådgivare begränsar sin medverkan till en observatörsroll.
- Innan certifieringsrevisionen kunna påvisa ledningssystemets verkan.
- På TÜV NORD begäran acceptera medverkan av observatörer
- Tillse att kraven enligt gällande certifieringsschema efterlevs och implementera lämpliga förändringar i det certifierade systemet enligt överenskommet med TÜV NORD
- Omedelbart utreda och vidta lämpliga åtgärder avseende klagomål och eventuella brister som berör det certifierade systemet/processen/produkten.
- Kontinuerligt dokumentera och upprätthålla ett register över alla kända klagomål och avvikelser för de system/processer/produkter vilka inkluderas i certifikatets omfattning samt på begäran göra detta register tillgängligt för TÜV NORD.
- Informera TÜV NORD om eventuella incidenter eller klagomål som kan påverka förtroendet för certifiering. Detta inkluderar även händelser som indirekt påverkar verksamheten inom certifikatsomfattningen
- Vid hänvisning till certifikatet i kommunikationsmedier såsom dokument, broschyrer eller reklam, uppfylla kraven i certifieringsordningen.
- Använda informationen om certifieringen ansvarsfullt så att förtroendet för certifikatet bibehålls.

Certifieringsordning

- Vid indragning eller uppsägning av certifiering, upphöra med användningen av allt kommunikationsmaterial som innehåller någon hänvisning till certifikatet samt vidta de åtgärder som krävs enligt denna certifieringsordning.
- Uppfylla de krav som föreskrivs i certifieringssystemet om användningen av överensstämmelsemärken.
- Övervaka dess system/processer av märkta produkter kontinuerligt för överensstämmelse med de väsentliga krav eller villkor för certifikatets giltighet respektive utföra nödvändiga tester.
- Om certifikatet gäller pågående produktion, tillse till att den certifierade produkten kontinuerligt uppfyller de specifika produktkraven.

Brister kunden i sina skyldigheter kan detta resultera i upphävande eller återkallande av certifikatet enligt kapitel 6

4.2 Förändringar i kundens system/process/produkt

Den certifierade kunden kan ansöka om förändringar av certifikatets omfattning respektive registreringen av kunden. TÜV NORD avgör i det enskilda fallet om ytterligare bedömning skall utföras och/eller förnyad ansökan krävs.

Kunden skall skriftligen och omedelbart underrätta TÜV NORD alla förändringar av det certifierade systemet/processen/produkt(en) som kan påverka överensstämmelsen med gällande certifieringsschema eller villkor för certifikatets giltighet. Kunden skall acceptera verifieringsrevisioner till följd av förändringar av det certifierade systemet/processen/produkt(en) om så TÜV NORD beslutar. Kunden skall omedelbart rapportera till TÜV NORD eventuella defekta produkter som omfattas av certifikatet.

4.3 EN 1090, CE-märkning och Prestandadeklaration

Då TÜV NORD intygat om överensstämmelse med villkoren enligt EN 1090-1:2009 bilaga ZA skall kunden utarbeta och arkivera en deklARATION av överensstämmelse som ger tillverkaren rätt att använda CE-märkning.

Kunden ansvarar för utförande av CE märkning av produkten och utfärdande av prestandadeklaration i enighet med EN 1090-1:2009 bilaga ZA.3. CE-märkningssymbolen ska överensstämma med direktiv 93/68/EG och vara synlig på komponenten eller på en åtföljande etikett, förpackning eller den kommersiella dokumentationen.

4.4 Nyttjande av TÜV NORD:s certifieringslogotyp



Figur 1: TÜV NORD:s Certifieringslogotyp, MoC

Vid bifall till certifiering av kundens system/process bemyndigas kunden genom det ingångna avtalet att nyttja TÜV NORD:s certifieringslogotyp i enlighet med de villkor som anges nedan.

Certifieringsordning

TÜV NORD:s certifieringslogotyp skall ej nyttjas på sådant sätt (t ex i broschyrer, annonser och liknande) att logotypen kan tolkas innebära en produktcertifiering. Exempel på felaktig/förbjuden användning av certifieringsmärken är;

- På en produkt
- På ett kalibreringscertifikat
- På en inspektionsrapport, laboratorierapport eller andra rapporter som kan ses som en produkt.

TÜV NORD:s certifieringslogotyp får endast användas i oförändrad form. För att säkerställa läsbarhet skall logotypen ej tryckas mindre än \varnothing 18 mm.

TÜV NORD ansvarar för att övervaka korrekt användning av märkning, TÜV NORD certifikat respektive certifieringslogotyp. Vid revision av kunden kommer korrekt användning verifieras. Missbrukar kunden nyttjandet av TÜV NORD:s certifikat, certifieringslogotyp alternativt märkning av produkten kan detta resultera i upphävande eller återkallande av certifikatet i enlighet med kapitel 6.

4.5 Nyttjande av certifikat

Tillstånd att använda certifikatet gäller endast den fysiska eller juridiska person (kunden) och de produktionsanläggningar och produkter som särskilt anges på certifikatet. Om avsikten är att flytta en produktionsanläggning eller genomföra en överföring till en annan fysisk eller juridisk person, skall kunden informera TÜV NORD om detta i god tid. Endast TÜV NORD har befogenhet att ändra certifikatet eller överföra det till en tredje part

Kunden får endast offentliggöra och/eller använda certifikatet i sin fulla och oavkortade form med angivande av datum för utfärdande. För publicering eller duplicering, bland annat av utdrag ur av TÜV NORD författade rapporter krävs ett skriftligt godkännande från TÜV NORD i varje enskilt fall.

Organisationen skall upphöra att visa, tillämpa och använda det utfärdade certifikatet och TÜV NORD:s certifieringslogotyp i händelse av att;

- Certifikatets giltighet löper ut, upphävs eller återkallas
- Kunden introducerar en förändring i dess system/process/produkt som påverkar lämpligheten för registreringen av dess verksamhet/system/process status som certifierad
- Kunden åsidosätter att implementera förändringar av dess verksamhet/ledningssystem påtalade av TÜV NORD

4.6 Överföring av certifikat från annat certifieringsorgan

Vid överföring av ett certifikat från annat ackrediterat/anmält certifieringsorgan till TÜV NORD prövas huruvida certifikatet direkt kan överföras alternativt en ny certifieringsprocess behöver initieras och då i vilket steg och till vilken omfattning denna skall företas.

För avvikelser och korrigerande åtgärd som ej accepterats av certifikatsägaren skall en Verifieringsrevision utföras av TÜV NORD innan överföring av certifikatet genomförs. Verifieringsrevisionens omfattning skall, såvida inget skäl för utökning framkommer, begränsas då till avvikelens omfattning.

4.7 Multi-site med stickprovsurval

Beroende av revisionens omfattning, certifieringsstandard samt kundens organisation och verksamhet kan Multi-site med stickprovsurval användas som metod för att effektivisera revisionerna för kunder som finns på flera orter eller har flera avdelningar med liknande verksamheter.

4.7.1 Kriterier för tillämpningen av metoden

Certifieringsordning

Verksamheten och processerna vid alla siter måste vara av väsentligen samma karaktär och liknande i sina metoder. Organisationer som bedriver sin verksamhet genom länkade processer på olika platser är också berättigade för metoden under förutsättning att urval görs från samtliga delar av de länkade processerna.

- Siter behöver ej tillhöra samma juridiska person men skall ha ett juridiskt bindande avtal med den för certifieringen centrala organisationen.
- Avsedda siter skall följa ett gemensamt ledningssystem
- Den centrala organisationen skall kunna påvisa sin förmåga att samla in och analysera resultat från avsedda siter.
- Ledningssystemet skall inkluderas av intern revision från den centrala organisationen. Den centrala organisationen har därmed rätt att kräva av varje site att vidta korrigerande åtgärder när det behövs. I förekommande fall bör detta anges i formell överenskommelse mellan den centrala organisationen och siterna.

Vid urvalet av siter skall det säkerställas att samtliga risker, processer och aktiviteter som inkluderas är representativa för företaget. För kunder vars riskkategori klassats till hög skall särskild hänsyn tas vid urvalet av siter.

Kunden kan välja att inte certifiera alla siter samtidigt utan låta dessa anslutas till certifikatsomfattningen efterhand. Beställning av utökning skall göras i förväg och revisionsomfattningen skall utökas i erforderlig utsträckning. Om flera siter ansluts samtidigt kan de, om de uppfyller övriga krav, hanteras som en egen grupp för stickprovsurval.

När avvikelser konstaterats, antingen vid en intern eller extern revision, skall organisationen undersöka om den identifierade avvikelsen berör ledningssystemet som helhet samt om den berör någon av de andra siter. I de fall avvikelsen kan antas uppträda på fler siter ska åtgärd vidtas och verifieras på alla berörda siter. Om en avvikelse enbart hanteras på en site så ska anledningen till detta kunna beskrivas för TÜV NORD vid kommande revision. Om liknande avvikelser upprepas för olika siter skall TÜV NORD öka revisionens omfattning gällande antalet besökta siter.

Kunden får inte utesluta någon site från certifikatsomfattningen på grund av ej hanterad avvikelse under certifieringsprocessen. Uteslutningar av siter inom certifikatsomfattningen skall meddelas innan revisionen påbörjas.

Vid avgränsning av certifikatets omfattning måste kunden/organisationen tydligt visa även externt vilka siter som ingår respektive ej ingår i certifieringen, exempelvis på hemsidor och marknadsmaterial. Certifikat får inte utfärdas för någon del av organisationen om det finns avvikelser som ej är åtgärdade och är accepterade inom certifikatets omfattning.

4.7.2 Begränsningar i metoden

Uteslutningar av siter inom certifikatsomfattningen skall meddelas innan revision påbörjas. Organisationer får inte utesluta någon site från certifikatsomfattningen på grund av ej hanterad avvikelse under certifieringsprocessen

Exempel på organisationer för vilka multisite med stickprovsurval ej är möjligt;

- Många lokala krav som skall hanteras, ex verksamhet med varierande lagkrav för olika siter
- Speciella regler för certifieringskriterierna ex TS16949, krav för fordonsindustri
- Komplexa verksamheter eller verksamheter i förändring

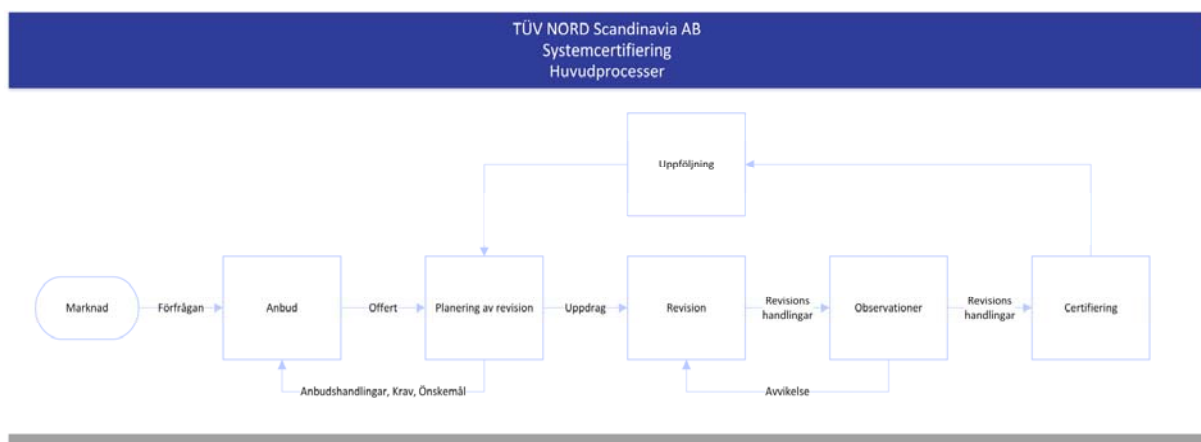
TÜV NORD Sweden AB tillämpar **inte** stickprovsurval för exempelvis:

- Organisationer med verksamheter utanför EU
- Organisationer med konstruktionsansvar på flera orter/siter (siterna exkluderas från stickprovsurvalet)
- Organisation under pågående omorganisation.

- Organisationer som får mycket offentlig uppmärksamhet där misstag kan orsaka stora skador och äventyra certifieringens förtroende.

5 Certifieringsprocessen

TÜV NORD tillämpar ett processororienterat certifieringsschema. Respektive huvudprocess med tillhörande underprocesser, dess syfte och mål beskrivs i kapitel 5, Certifieringsprocessen.



Revisions och certifieringsprocessen är en systematisk och oberoende undersökning av kundens verksamhet med syfte att avgöra om kundens processer, aktiviteter och resultat överensstämmer med de kriterier revisionen utgår från samt om verksamheten på ett effektivt sätt kan uppfylla gällande krav, policy och tillhörande mål.

Revisionens syfte är att;

- Finna överensstämmelse mellan kravdokument, ledningssystemet och verksamheten
- Fastställa ledningssystemets effektivitet som verktyg för styrning av företagets processer och förmåga att uppfylla gällande kravdokument, policy och mål.
- Verifiera kundens lagefterlevnad baserad på ledningssystemets implementering i verksamheten
- Identifiera förbättringsmöjligheter
- Bedöma om ett certifikat skall utfärdas

Revisionen och efterföljande certifiering baseras på en opartisk och objektiv bedömning av kundens dokumentation och rutiner mot de kravdokument certifieringen avser.

5.1.1 Ledningssystemets omfattning

Siter som inkluderas i certifikatets omfattning skall ligga under kundens styrning och kan avse allt från stora projekthanteringsplatser till mindre kontor, service eller installationsplatser. Behovet av att besöka sådana siter och omfattningen av revisionen baseras på en utvärdering av risken för brister i kundens ledningssystem att inkludera och kontrollera dessa siter.

Vid fastställande av revisionstid skall dessa siter beaktas och revideras under certifikatets giltighetstid. Siterna som ingår i urvalet skall representera omfattningen av certifieringen, platsernas storlek, typ av aktiviteter och processer samt typ av risker som finns representerade i verksamheten i alla dess stadier.

5.2 Anbudsprocessen

5.2.1 Förfrågan

Certifieringsordning

Vid en offertförfrågan inhämtar TÜV NORD den information som är nödvändig för att fastställa uppdragets omfattning. Kunden skall informera TÜV NORD om uppdragets omfattning på ett sådant sätt inga missförstånd kan uppstå. Den samlade information som tillhandahålls skall ge entydiga och erforderliga upplysningar om kunden och de aktiviteter/processer/produkter för vilka certifiering söks.

5.2.2 Offerera uppdrag

Metoden för beräkning av revisionens omfattning styrs av regelverk från International Accreditation Forum, Mandatory Documents. Beräkning görs alltid enligt senaste gällande kravdokument och rekommendationer.

Accepteras kundens förfrågan offererar TÜV NORD de efterfrågade certifieringstjänsterna. TÜV NORD:s certifieringsordning och allmänna villkor skall biläggas offerten.

Inkluderad personal avser antalet anställda och omfattar all personal (permanent, tillfällig och deltid) som berörs av ledningssystemet. När entreprenörer/underleverantörer utför arbete eller arbetsrelaterade aktiviteter som är under kundens kontroll eller inflytande skall även denna personal inkluderas i om de kan anses påverka ledningssystemets prestanda.

Hänsyn skall i beräkningen tas till personal som arbetar deltid eller då en grupp av personal utför samma typ av repetitiva och likvärdiga arbetsuppgifter. Huvudsyftet är att processen skall revideras och ledningssystemets prestanda relativt de kvalitet- miljö- respektive arbetsmiljörisker bedömas. Då det förekommer skiftarbete i kundens verksamhet skall revisionen i en lämplig omfattning inkludera dessa skift.

5.2.3 Initiering av uppdrag

Accepteras offerten av kunden arkiverar TÜV NORD bevis för kundens acceptering av offerten och därmed det ingångna certifieringsavtalet, kunden registreras i TÜV NORD Portal och det utses en revisionsgrupp. Revisionsgruppens sammansättning avgörs av uppdragets syfte, omfattning och komplexitet.

Kunden skall meddelas revisionsgruppens sammansättning och kan göra invändningar mot utsedda revisorer respektive revisionsledare. Skälen till invändningen skall meddelas TÜV NORD inom 5 arbetsdagar från den dag då revisorsgruppen meddelats kunden.

Dokumentation för självrevision i form av checklistor för aktuellt certifieringsschema kan översänds till kunden i samband med acceptans av offerten. Checklistorna färdigställs av kunden och granskas av TÜV NORD i samband med dokumentgranskningen inför revisionens genomförande.

5.3 Planering av revision

5.3.1 Allmänt

TÜV NORD skall, som utgångspunkt, samordna revisionerna och sammansättningen av revisionsgruppen så att genomförandet koncentreras till samma tillfälle och effektiviseras så långt detta är praktiskt möjligt utan att påverka revisionens kvalitet, syfte och mål.

Påvisas under planeringen eller genomförandet av revision att uppgifterna kunden lämnat i offertprocessen är inkorrekta, ofullständiga eller har förändrats förbehåller sig TÜV NORD rätten att baserat på de nya uppgifterna på nytt beräkna omfattningen av nödvändig revisionstid.

Senast 3 månader före avtalad revision skall kunden kontaktas av TÜV NORD för att informeras om och datum för revisionens genomförande. Datumet för revisionens genomförande fastställs av TÜV NORD med beaktande av kundens önskemål.

5.3.2 Revisionsprogram

Certifieringsordning

Vid utformningen av revisionsprogrammet tas hänsyn till betydelsen av de processer och siter som skall revideras samt resultaten av tidigare revisioner. Inför uppföljande revisioner skall revisionens omfattning säkerställas jämfört eventuella förändringar som skett i kundens verksamhet.

5.3.2.1 Revisionsprogram för ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

Revisionsprogrammet skall sträcka sig över 3 år. För att upprätthålla certifikatets giltighet krävs årlig Uppföljningsrevision.

Uppföljande revisioner efter certifikatets utfärdande skall ske efter 12 respektive 24 månader från certifikatsdatum ± 3 månader. Varje försening i tidpunkten för en uppföljningsrevision har ingen inverkan på tidpunkten för efterföljande revisioner.

För vissa branscher, ex med variationer över året, kan intervallen för revision förkortas. Vid halvårsvisa revisioner skall första till och med femte uppföljande revisionen ske inom 6, 12, 18, 24 respektive 30 månader från certifikatets utfärdande.

Certifikat mot EN ISO 9001, EN ISO 14001 samt ISO 45001 är giltiga i 3 år. Det 3:e året genomförs en Om-certifiering vars syfte är att förnya certifikatet för ytterligare en tre års period. Om-certifieringens omfattning motsvarar därmed Certifieringsrevisionen, revisionen bör genomföras senast 2 månader innan certifikatets upphörande.

5.3.2.2 Revisionsprogram för EN 1090-1:2009

Revisionsprogrammet för EN 1090-1 följer den revisionscykel som återges i Tabell 1: Tabell B.3 EN 1090-1:2009+A1:2011 för aktuell utförandeklass. Uppföljningsrevisionen skall genomföras inom 9 till 12 månader från Certifieringsrevisionen, varje försening i tidpunkten för en uppföljningsrevision har ingen inverkan på tidpunkten för efterföljande revisioner. Om inga stora avvikelser noteras vid revisionen alternativt förändringar enligt a) till f) nedan uppstår kan intervallet mellan Uppföljningsrevisioner ökas enligt Tabell 1: Tabell B.3 EN 1090-1:2009+A1:2011.

- a) Förändringar avseende FPC-system avseende processer som påverkar produktens deklarerade egenskaper
- b) Förändringar avseende personal vars inverkan påverkar produktens deklarerade egenskaper
- c) Förändringar avseende tillverkningsmetoder som påverkar produktens deklarerade egenskaper
- d) Förändringar avseende utrustning som används i tillverkningsprocessen och kan påverka produktens deklarerade egenskaper,
- e) Förändringar avseende ingående produkter som påverkar produktens deklarerade egenskaper
- f) Förändringar avseende underleverantörer vars produkter/processer påverkar tillverkarens produkt och deklarerade egenskaper

Revisionscykel för besiktningar av tillverkarens FPC-system								
Utförandeklass	År 0	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5	År 6	År 7
EXC1 och EXC2	CR	UR	VR	UR	VR	VR	VR	UR
EXC3 och EXC4	CR	UR	UR	VR	UR	VR	VR	UR
EXC1 och EXC2	Intervall mellan besiktningar av tillverkarens FPC efter ITT, 1 - 2 - 3 - 3 (år)							
EXC3 och EXC4	Intervall mellan besiktningar av tillverkarens FPC efter ITT, 1 - 1 - 2 - 3 - 3 (år)							
<i>CR = Certifieringsrevision, UR = Uppföljningsrevision, VR = Verifieringsrevision</i>								

Tabell 1: Tabell B.3 EN 1090-1:2009+A1:2011

5.3.2.3 Revisionsprogram för SS-EN ISO 3834:2005

Revisionsprogrammet för EN ISO 3834:2005 följer Tabell 2: Revisionscykel enligt EA-6/02 M:2013. Uppföljningsrevisionen skall genomföras inom 12 månader från certifieringsdatumet ± 3 månader, varje försening i tidpunkten för en uppföljningsrevision har ingen inverkan på tidpunkten för efterföljande revisioner. Förutsatt att inga stora avvikelser noteras vid Uppföljningsrevisionen och det säkerställs att kunden följer sitt ledningssystem, utvärderar systemets funktion och effektivitet samt att inga väsentliga förändringar enligt a) till f) nedan uppstår kan intervallet mellan Uppföljningsrevisioner ökas enligt Tabell 2: Revisionscykel enligt EA-6/02 M:2013.

- Förändringar avseende kundens kvalitetsledningssystem
- Förändringar avseende personal vars inverkan påverkar produkten eller ledningssystemet,
- Förändringar avseende kvalitetspåverkande tillverkningsmetoder,
- Förändringar avseende utrustning som används i tillverkningsprocessen,
- Förändringar avseende ingående produkter,
- Förändringar avseende underleverantörers kvalitetspåverkande produkter/processer.

Revisionscykel för EN ISO 3834:2005					
År 0	År 1	År 2	År 3	År 4	År 5
CR	UR	VR	VR	VR	OC
<i>CR = Certifieringsrevision, UR = Uppföljningsrevision, VR = Verifieringsrevision, OC = Om-certifiering</i>					

Tabell 2: Revisionscykel enligt EA-6/02 M:2013

5.3.3 Dokumentgranskning

Inför revisionen genomförs en dokumentgranskning av utvalda delar av kundens ledningssystem.

Beroende på resultatet av dokumentgranskningen skall revisionsledaren avgöra huruvida genomförandet av revisionen kan ske enligt planerat eller förändringar måste vidtas.

5.3.4 Revisionsplan

Revisionsplanen upprättas i TÜV NORD Portalen och skickas till kunden senast 2 veckor innan revisionens genomförande. Revisionsplanen skall täcka den omfattning som krävs för att validera ledningssystemets förmåga att uppfylla gällande certifieringsstandard och hantera de risker som fastställts i kundens verksamhet.

Då det förekommer skiftarbete i kundens verksamhet skall revisionen i en lämplig omfattning inkludera dessa skift. Huvudregeln är att ett skift skall revideras under normal kontorstid samt ytterligare 1 skift skall revideras under dygnets övriga tid.

5.4 Revision

TÜV NORD särskiljer mellan följande revisioner;

5.4.1.1 Förrevision

På kundens begäran kan TÜV NORD erbjuda en förrevision av kundens ledningssystem. Revisionens syfte och mål är att undersöka kundens förmåga att genomgå certifiering samt identifiera eventuella förbättringsområden inom ledningssystemet.

Förrevisionen inkluderas ej i revisionsprocessen för certifiering, alla kravelement i det aktuella certifieringsschemat skall därför verifieras under certifieringsrevisionen oavsett förrevisionens genomförande och innehåll. Ytterligare information om förrevisjoner tillhandahålls på begäran.

5.4.1.2 Certifieringsrevision

Certifieringsrevision genomförs då kunden inte tidigare varit certifierad mot det aktuella certifieringsschemat. Beroende av certifieringsschema, kommer revisionen att föregås av dokumentationsgranskning och/eller genomföras i två steg, Inledande revision (Steg 1) respektive Certifieringsrevision (Steg 2). Certifieringsrevisionens omfattning bör aldrig understiga 1,0 man-dagar

För ISO 9001, ISO 14001 samt ISO 45001 genomförs certifieringsrevisionen i två steg. För SS-EN ISO 3834-2 samt EN 1090 genomförs Steg 1 respektive Steg 2 revisionen vid samma tillfälle. Både steg 1 och steg 2 revision utgör underlaget för beslut om certifiering.

Inledande revision (Steg 1 revision)

Revisionens syfte och mål är att genom intervjuer och dokumentgranskning avgöra om ledningssystemet på en övergripande nivå överensstämmer med certifieringsschemat. Certifieringens omfattning avseende verksamhet och geografisk utbredning skall fastställas samt underlag för planering av steg 2 revisionen tas fram.

Vid steg 1 revisionen utförs följande aktiviteter;

- Granskning av ledningssystemets dokumentation
- Insamling av information om platsen för verksamheten, Infrastruktur och utrustning
- Granskning av ledningssystemet huruvida det har förmågan att uppfylla certifieringsschemats kravlement
- Utvärdering av kundens internrevisioner
- Inhämta information om tillämpliga krav på verksamheten
- Upprättande av revisionsplan och säkerställande att båda parter har avsatt rätt resurser för att genomföra steg 2

Resultaten av den inledande revisionen och revisionslagets slutsats skall återges i en revisionsrapport och delges kunden. Iakttagelser som kan leda till avbrytande av certifieringsprocessen eller förhållanden som gör att steg 2 bör senareläggas ska meddelas kunden och dokumenteras i rapporten.

Certifieringsrevision (Steg 2 revision)

Målet för steg 2 revisionen är att avgöra om ledningssystemet är infört i hela organisationen samt om det är effektivt för att nå företagets mål. Vid revisionen jämförs implementeringen av ledningssystemet med certifieringsschemat och kraven i den egna systemdokumentationen.

Jämfört steg 1 revisionen utförs under denna fas en grundligare undersökning av ledningssystemets förmåga att uppfylla krav och leverera resultat för respektive ingående delar. Alla kravlement ur den aktuella standarden ingår i denna revision. Revisionen omfattar bland annat;

- Intervjuer med personal om i vilken omfattning ledningssystemet är implementerat.
- Ledningssystemets införande och tillämpning.

Certifieringsordning

- Insamling av bevis för ledningssystemes överensstämmelse med certifieringsschemat för respektive huvudprocess.

5.4.1.3 Uppföljningsrevision

För att upprätthålla certifikatets giltighet utförs kontinuerliga övervakande revisioner av kundens ledningssystem. Intervall för övervakningarna följer det aktuella revisionsprogrammet och revisionsledarens rekommendationer alternativt kundens eventuella önskemål om tätare intervall. Revisionens omfattning och utförande avgörs av den aktuella certifieringsstandarden. Revisionen genomförs på ett av revisionsledaren fastställt urval av kravelement och eller huvudprocesser. Uppföljningsrevisionens mål är att säkerställa ledningssystemets förmåga att kontinuerligt uppfylla kraven i certifieringsschemat över tid.

5.4.1.4 Om-certifiering

Om-certifieringsrevisionen syfte är att ge en bekräftelse på ledningssystemets överensstämmelse, effektivitet och lämpligt för verksamhetens omfattning relativ certifieringsschemat. Målet för Om-certifieringen är att bekräfta ledningssystemets förmåga att över tid uppfylla ställda krav och leverera förväntade resultat samt att systemet är relevant och tillämpligt för den omfattning som certifieringen avser.

Vid betydande större förändring skall Om-certifieringen göras i två steg motsvarande certifieringsrevisionen. Minst 3 månader innan certifikatet förlorar sin giltighet skall TÜV NORD kontakta kunden för att avtala villkor och datum för revisionens genomförande. Resultaten från tidigare genomförda revisioner avgör Om-certifieringsrevisionens omfattning. För att upprätthålla kundens certifikat skall revisionen genomföras innan certifikatet förlorar sin giltighet.

5.4.1.5 Verifieringsrevision

Revisionen är en kompletterande revision som genomförs hos kunden med avsikt att bedöma en särskild process eller del av ledningssystemet och ingår som utgångspunkt i revisionsprogrammet för EN 1090-1 respektive EN ISO 3834 certifieringar. Revisionen kan företas av men ej begränsas till följande skäl.

- Klagomål rörande den certifierade kunden
- Förändringar inom kundens organisation, verksamhet eller ledningssystem
- Upphävning av certifikatet
- Verifiering av korrigerande åtgärd som svar på avvikelse vid ordinarie revision
- Verifiering åtgärder mot en eventuell arbetsmiljöolycka
- Verifiering av åtgärder mot ett eventuellt lagbrott

Revisionsledaren avgör i det enskilda fallet behovet av en verifieringsrevision och dess omfattning, bedöms revisionen nödvändig för upprätthållande av certifikatet meddelas kunden skriftligen om beslutet. Motsätter sig kunden utförandet av revisionen förbehåller TÜV NORD sig rätten att återkalla alternativt upphäva certifikatet.

5.4.2 Revisionsgenomförande

5.4.2.1 Öppningsmöte

Revisionen inleds med ett öppningsmöte vars syfte är att introducera revisionsgruppen och delge information om revisionens genomförande samt fastställa den föreslagna arbetsmetoden och revisionsplanen.

5.4.2.2 Insamling av information

Revision genomförs som ett stickprovstagande under vilket revisionsgruppen skall söka bevis för ledningssystemets implementering, verkan och effektivitet samt överensstämmelse mot aktuellt certifieringsschema. Revisionens kärna baseras därmed på intervjuer och observationer av kundens personal och dess verksamhet jämfört dess rutiner.

Certifieringsordning

Intervjuer med personal kan, i samråd mellan revisionsledare och kund, genomföras med hjälp av elektroniska kommunikationshjälpmedel (CAAT) enligt IAF MD 4:2008. Intervjuerna kan aldrig ersätta kravet att fysiskt verifiera kundens processer utan skall användas som ett komplement för att förbättra och effektivisera revisionens genomförande då kundens processer är geografiskt spridda. Processers effektivitet och funktion som ej kan förevisas genom CAAT skall alltid revideras fysiskt.

Revisionsgruppen skall genomföra revisionen i enlighet med revisionsplanen. Om revisionsgruppen gör avsteg från revisionsplanen skall detta ske i samråd med kunden. Större förändringar som medför att avsedda processer ej kan revideras skall noteras och följas upp under en verifieringsrevision.

5.4.2.3 Revisionsrapport

Efter avslutad revision sammanställer revisionsledaren en revisionsrapport. Revisionsrapporten författas i TÜV NORD Portalen om inget annat avtalats och överenskommit mellan TÜV NORD och kunden.

Revisionslagets rekommendation angående tillstyrkande av certifiering bygger på huruvida ledningssystemet bedöms implementerat, effektivt och samtliga kravelement är uppfyllda eller bedöms kunna vara uppfyllda genom att avvikelser åtgärdas.

5.4.2.4 Avslutningsmöte

Revisionen avslutas med ett avslutningsmöte under vilket revisionsledaren föredrar revisionsrapporten, kunden informeras om revisionslagets rekommendation, observationer och eventuella förbättringsmöjligheter.

Deltagande och inbjudna till avslutningsmötet skall vara:

- Organisationens ledning
- Organisationens kvalitets och eller miljöansvarig personal
- Processägare
- Organisationens ansvarige för arbetsmiljöfrågor
- Arbetstagarens representant för arbetsmiljöfrågor
- Personal ansvarig för arbetstagarens hälsa och säkerhet

Kunden avgör huruvida samtlig intervjuad personal skall medverka.

Observationer

5.4.2.5 Observationsrapport

I händelse av att en förbättringsmöjlighet alternativt bristande överensstämmelse med certifieringsschemat observeras skall revisorn författa en observationsrapport. I observationsrapporten görs en distinktion av observationen i form av goda exempel, förbättringsmöjlighet, kommentar samt stor respektive liten avvikelse.

1. Goda exempel

En metod, hantering eller ett tillvägagångssätt som har visat sig fungera bra och ge goda resultat och påtalas därför som en möjlig förebild. Det är en framgångsrik erfarenhet som har upprepats och förtjänar att delas så att ett större antal människor kan lära från metoden.

2. Förbättringsmöjlighet

En observation vars innehåll ej strider mot bedömningsunderlaget men bör beaktas av kunden då förändringar av processen/aktiviteten har potential att förbättra verksamheten.

Certifieringsordning

3. Kommentar

En observation som har eller bör diskuteras vidare, alternativt behandlas under nästkommande revision.

4. Stor avvikelse

En observation som beskriver en avvikelse mot bedömningsunderlaget vars konsekvens kan medföra något av följande;

- Stor ekonomisk påverkan
- Att ett systems/metod/process syfte ej uppnås
- Upprepade mindre avvikelser
- Har en direkt negativ påverkan på produktkvalitet/miljö/arbetsmiljö
- Lagbrott
- Avsaknad av eller bristande implementering av ett system/process
- liten avvikelse från tidigare revision som ej åtgärdats.

Kundens representant accepterar avvikelsen muntligt och avgör i samråd med revisionsledaren den tid som behövs för genomförande och implementering av korrigerande åtgärd. Den maximalt tillåtna tiden för korrigerande av avvikelsen är 3 kalendermånader beräknat från det datum avvikelsen observerades.

Vid en stor avvikelse är grundregeln att en Om-revision skall genomföras för att verifiera den korrigerande åtgärdens implementering och verkan, undantag accepteras men avsteg skall motiveras.

5. Liten avvikelse

En observation som beskriver en avvikelse mot bedömningsunderlaget men ej klassas som stor avvikelse, exempelvis enstaka mindre brister mot egna krav eller ledningssystemet.

Revisionsledaren avgör i det enskilda fallet huruvida en om-revision behöver genomföras eller om den skriftliga redogörelsen för orsaksanalys och korrigerande åtgärd är tillräcklig. I det fall en om-revision bedöms nödvändig informeras kunden skriftligen om grunden för beslutet.

5.4.3 Verifiering

Företaget skall inom den överenskomna tiden registrera den orsaksanalys och korrigerande åtgärd som avser avhjälpa avvikelsen samt i förekommande fall bifoga eventuell stödande dokumenterad information. Underlaget författas och registreras i TÜV NORD Portalen.

Behöver en om-revision utföras skall denna genomföras inom högst 3 månader från den dag då avvikelsen observerades. Överskrids den angivna perioden kommer certifieringsprocessen stoppas med innebörden att en förnyad certifieringsrevision skall genomföras för utfärdande av certifikat.

Bedöms kundens åtgärder som otillräckliga skall kunden informeras om och på vilka grunder ställningstagandet fattats samt ges möjlighet att inom gällande tidperiod korrigerar avvikelsehanteringen för att uppfylla aktuellt kravement.

Brister kunden i sitt åtagande att lämna relevanta bevis inom den fastställda tiden, förbehåller TÜV NORD sig rätten att avbryta certifieringsprocessen alternativt upphäva eller återkalla certifikatet.

5.5 Certifiering

5.5.1 Sammanställning

Efter avslutad revision och godkännande av eventuella avvikelser meddelar revisionsledaren uppdragsledaren revisionsresultatet.

5.5.2 Granskning

Vid en teknisk granskning fattas beslut om certifiering av kundens ledningssystem alternativt, förlängning, utökning, upphävning eller tillbakadragning av dennes certifikat.

Rekommenderas ej, alternativt certifiering tillbakavisas av granskaren skall revisionsledaren meddelas grunderna för beslutet. Revisionsledaren skall komplettera och åtgärda de påtalade bristerna i den omfattning den specifika situationen föranleder, vid behov informeras kunden utslaget och skälen till beslutet.

5.5.3 Certifiering

Bifalles revisionsledarens rekommendation om certifiering av den tekniska granskaren skall TÜV NORD utfärda ett certifikat mot det avsedda certifieringsformatet.

5.5.4 Administration

Efter utfärdande av certifikat skall uppdragsledaren informera kunden om certifieringsbeslutet samt översända certifikat och TÜV NORD:s certifierings logotyp för det aktuella certifieringsformatet samt förmedla TÜV NORD:s kundundersökning till kunden.

6 Upphävning och tillbakadragande av certifikat

VD för TÜV NORD, eller hans utsedda representant, har befogenhet att upphäva och/eller tillbakadra ett certifikat samt nyttjanderätt av TÜV NORD certifieringslogotyp. Upphävning och tillbakadragning av certifikat gäller samtliga i certifikatet inkluderade sites.

6.1 Upphävande av certifikat

TÜV NORD kan på följande grunder, men ej begränsat till, besluta att upphäva certifikatets giltighet i tid och rum;

- Kunden kan ej påvisa att lämpliga korrigerande åtgärder har vidtagits som respons på avvikelser identifierade av TÜV NORD.
- Underlåtenhet att rapportera förändring i kundens verksamhet
- Kunden otillbörligt nyttjar eller missbrukar certifikat eller TÜV NORD:s varumärke.
- Kunden försummar sina finansiella åtaganden mot TÜV NORD.
- Certifiering av kunden tillbakavisas av TÜV NORD.
- Andra omständigheter vilka medför en negativ inverkan på kundens verksamhet/system/process.

Upphävande av certifikat tillkännages av TÜV NORD genom ett rekommenderat brev utställt till Kunden. Den tidsperiod för vilken ett certifikat kan upphävas är högst 3 månader och avgörs av de angivna och beskrivna avvikelserna. Brevet skall ange skäl för upphävandet och de villkor som skall uppfyllas av organisationen för att återkalla upphävandet av certifikatet samt den tidsfrist som gäller i det specifika fallet.

6.2 Tillbakadragande av certifikat

TÜV NORD kan på följande grunder, men ej begränsat till, besluta att tillbakadra ett certifikat samt nyttjanderätt av TÜV NORD certifieringslogotyp om;

- Åtgärder som avses i kapitel 6.1 respektive 6.3 ej har besvarats eller lösts på ett tillfredsställande sätt.

Certifieringsordning

- Standarder och/eller processer har ändrats i den omfattningen att organisationen ej längre kan demonstrera att man uppfyller föreskrivna krav.
- Kunden under 12 månader upphör att förse marknaden med de produkter/tjänster/processer certifikatet avser.
- Klagomål som anges i kapitel 8 i dessa föreskrifter framkommer.
- Av andra skäl, förutsatt att detta skäl specifikt anges i certifieringsordningen eller formellt överenskommits mellan TÜV NORD och kunden.

Vid tillbakadragande av certifikat skall organisationen avbryta sin användning av allt material som innehåller någon hänvisning till certifikatet och upphöra att uppvisa, tillämpa och använda TÜV NORD:s varumärke.

Tillbakadragande av certifikat tillkännages av TÜV NORD genom ett rekommenderat brev utställt till kunden. TÜV NORD publicerar underrättelsen om återkallande av certifikat. TÜV NORD kommer om frågade av tredje part, alltid ange certifikatets aktuella status (giltigt / upphävt / återkallat / begränsat).

6.3 Korrigerande åtgärder

Om organisationen inom den meddelade tidsfristen vidtar lämpliga korrigerande åtgärder som möjliggör för TÜV NORD att upphäva tillbakadragandet/upphävningen av certifikatet skall TÜV NORD upphäva tillbakadragningen/upphävandet och skriftligen informera kunden. Korrigerande åtgärd (er) skall verifieras av TÜV NORD hos kunden.

7 Förändringar av denna certifieringsordning

TÜV NORD förbehåller sig rätten att genomföra nödvändiga förändringar i denna certifieringsordning för upprätthållande av relevanta ackrediteringar/anmälan och godkännanden. I händelse av förändringar i detta certifieringssystem som kan påverka kundens certifierade verksamhet skall TÜV NORD fastställa ett datum för förändringarnas ikraftträdande, datumet skall väljas med omsorg av kunden så denna bereds möjlighet att anpassa sitt ledningssystem mot föreslagna ändringar.

8 Klagomål och överklagan

Klagomål mot TÜV NORD:s agerande respektive överklagan av TÜV NORD:s beslut hanteras enligt senaste utgåva av TÜV NORD Quality Manual

På TÜV NORD hemsida återfinns en utförlig beskrivning av klagomålsprocessen samt information om hur klagomålet framställas. Klagomål gällande TÜV NORD agerande och beslut kan även lämnas per e-post eller telefon direkt till respektive uppdragsledare.

I händelse av att ett klagomål eller kravframställan om teknisk information avseende kundens ledningssystem/process(er)/produkt(er) framförs skall TÜV NORD skriftligen bekräfta mottagandet till den framförande organisationen och undersöka klagomålets art och orsak samt informera den anmälände organisationen.

Bedöms klagomålet relevant och motiverat skall TÜV NORD;

- Informera kunden och kräva av denna att utreda och skyndsamt återkoppla klagomålet
- Granska kundens korrigerade åtgärd och bedöma huruvida åtgärden anses erforderlig enligt kapitel 5.4.3
- Beroende på klagomålets art och kundens hantering av nämnda kan TÜV NORD även;
- Genomföra en Verifieringsrevision enligt kapitel 5.4.1.5
- Agera i enlighet med kapitel 6

TÜV NORD skall i hanteringen av klagomål / begäran om teknisk information, beakta kundens integritet och inte röja den konfidentiella information TÜV NORD kommit över.

TÜV NORD har ingen skyldighet att kompensera eller ge ersättning för de ekonomiska konsekvenserna av påvisade fel i tillhandahållna produkter/processer/tjänster och/eller ledningssystem certifierade av TÜV NORD.

9 TÜV NORD:s kommitté för opartiskhet

TÜV NORD har för att säkerställa sin opartiskhet tillsatt en kommitté vars uppgift är att övervaka det ackrediterade/anmälda organets certifierings och inspektionsaktiviteter samt verka som rådgivande nämnd i framkomna frågeställningar. Kommitténs sammansättning och arbetsuppgifter beskrivs närmre i TÜV NORD Quality Manual

En medlem i kommittén, får ej delta i granskningen av uppdrag som rör det företag där denne har intressen.