

## REGOLAMENTO QS ZÜRICH AG E RELATIVI PARTNER

### INDICE

#### REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE ISO 9001:2000

1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

2.0 RIFERIMENTI

3.0 DEFINIZIONI

4.0 CONDIZIONI GENERALI

5.0 PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA' AZIENDALE

5.1 Presentazione della domanda di Certificazione

5.2 Esame della Domanda di Certificazione

5.3 Istruzione della pratica per la concessione della Certificazione

6.0 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

7.0 VALIDITA' E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA' AZIENDALE

8.0 DIRITTI E DOVERI DELL'AZIENDA IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE

9.0 SORVEGLIANZA DELL'AZIENDA IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE

10.0 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

11.0 RINUNCIA O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

12.0 RISERVATEZZA

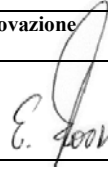

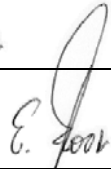
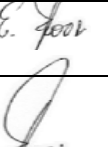



13.0 CONDIZIONI ECONOMICHE

14.0 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

15.0 SCORRETTO USO DELLA CERTIFICAZIONE

16.0 RICORSI

17.0 CONTROVERSIE

Ver.	Data	Descrizione	Approvazione
1	4/11/03	Emissione	
2	6/11/03	Rilievi Sincert	 
3	14/11/03	Rilievi Visita Ispettiva Sincert	
4	30/06/04	Rilievi Visita supplementare Sincert c/o ns. cliente	
5	30/07/04	Revisioni in base a rilievi esame documentale Sincert, suddivisione del documento in sezione A e B.	
6	01/09/04	Nuova formulazione delle <i>Raccomandazioni/Osservazioni</i> , <i>eliminazione sezione B presente nella precedente versione del presente documento.</i>	

## 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i requisiti a cui un'Azienda che richiede la certificazione del proprio Sistema Gestione Qualità deve conformarsi per ottenere e mantenere la certificazione rilasciata direttamente da Qs Zürich AG o indirettamente da Partner operanti in virtù di regolari Contratti di Cooperazione (in seguito denominati Organismo) e per l'iscrizione nella relativa Lista di Riferimento delle Aziende in possesso della certificazione. I servizi dell'Organismo sono disponibili per qualsiasi Azienda che ne faccia richiesta in osservanza del presente Regolamento; tali servizi non comprendono attività di consulenza relative alla elaborazione della documentazione del Sistema Gestione Qualità e/o all'attuazione del Sistema Gestione Qualità stesso. Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia un Comitato di Controllo, nominato da Qs Zürich AG, nel quale sono rappresentati tutti i diversi settori di accreditamento (1 membro per ogni settore).

Il certificato è il documento con il quale l'Organismo attesta che l'Azienda richiedente opera con un Sistema Gestione Qualità conforme alle norme di riferimento.

## 2.0 RIFERIMENTI

La normativa di riferimento per lo schema base certificativo è di seguito elencata ed è da ritenersi applicabile nell'ultima edizione valida.

**UNI EN ISO 9000:2000:** "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologie"

**UNI EN ISO 9001:2000:** "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"

**UNI EN ISO 19011 ('03):** "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale"

**RT 05:** Prescrizioni per la valutazione e la certificazione dei sistemi di Gestione per la Qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. EA 28), come da ultima versione disponibile sul sito internet [www.sincert.it](http://www.sincert.it).

## 3.0 DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni riportate nella norma UNI EN ISO 9000:2000 con le seguenti aggiunte e/o precisazioni:

**Azienda:** Organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio.

**Gruppo di Valutazione del Sistema Qualità:** Personale incaricato dall'Organismo di eseguire la valutazione del Sistema Gestione Qualità dell'Azienda.

**Certificazione di conformità:** Atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara che, con ragionevole attendibilità, un determinato prodotto, processo o servizio è conforme ad una specifica norma o ad altro documento normativo.

**Organismo di Certificazione:** Organismo che effettua la certificazione di conformità.

**Prodotto, servizio:** Risultato dell'attività dell'Azienda che deve essere conforme a specifiche prefissate che possono essere norme nazionali o internazionali, requisiti elaborati da un cliente o interni all'azienda, o altri documenti identificati.

**Sorveglianza:** Attività mediante la quale l'Organismo verifica periodicamente il mantenimento della conformità ai requisiti specificati del Sistema Gestione Qualità predisposto dall'Azienda.

**Unità Produttiva:** Sito in cui l'azienda esercita le attività alle quali si applica il Sistema Gestione Qualità oggetto della richiesta di certificazione.

**Valutatore di Sistemi Qualità:** Persona che ha la qualifica per eseguire verifiche ispettive. I termini valutatore ed ispettore sono da considerarsi equivalenti.

**Valutazione:** Azione mediante la quale l'Organismo accerta che l'Azienda richiedente operi in conformità al modello di Sistema Gestione Qualità prescelto.

## 4.0 CONDIZIONI GENERALI

**4.1** Perché venga attivato l'iter certificativo da parte dell'Organismo, l'Azienda richiedente deve:

- disporre di un Sistema Gestione Qualità che risponda alle esigenze della norma di riferimento e alle eventuali Prescrizioni Particolari stabilite dall'Organismo in base alla tipologia di prodotto/processo/servizio;
- disporre di documenti di sistema (Manuale Gestione Qualità, Procedure e modulistica di supporto) che siano presentati in Italiano o Inglese;
- accettare le condizioni fissate dal presente Regolamento e dalla Offerta Qs Zürich AG (o Partner) per la certificazione;

**4.2** L'Offerta Qs Zürich AG (o Partner) per la certificazione:

- definisce il Sistema Gestione Qualità identificando la norma di riferimento;
- definisce i prodotti / processi / servizi interessati alla certificazione del Sistema Gestione Qualità;
- informa sulle modalità di sorveglianza dell'Organismo e sulla rinnovabilità del Certificato di cui rispettivamente ai successivi punti 6 e 8;
- fissa le eventuali modalità particolari di applicazione del presente Regolamento;
- fissa le modalità particolari per l'utilizzo dei loghi;
- definisce il corrispettivo dovuto dall'Azienda per le prestazioni dell'Organismo nelle diverse fasi dell'iter certificativo.

**4.3** L'Offerta per la certificazione è redatta sulla base del Tariffario Qs Zürich AG (o Partner) in vigore, facendo riferimento, per le attività di visita ispettiva alle indicazioni della guida Europea EA-7/01 per la certificazione degli SGQ con gli opportuni adeguamenti in funzione dell'applicazione della norma di riferimento e delle caratteristiche dell'Azienda richiedente.

**4.4** La concessione del certificato ed il mantenimento della certificazione sono subordinati al pagamento degli importi tariffari.

**4.5** Durante la visita di valutazione o sorveglianza del Sistema Gestione Qualità, l'Azienda che ha attivato l'iter certificativo con l'Organismo deve garantire ai valutatori SGQ di Qs Zürich AG (o Partner) il libero accesso alle aree aziendali, alle informazioni ed alle documentazioni necessarie per svolgere il programma della visita.

**4.6** L'Organismo può effettuare il riesame delle condizioni economiche applicate all'azienda quando in sede di valutazione si siano evidenziate delle differenze sostanziali sull'organico dell'Azienda da certificare.

## **5.0 PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ**

### **5.1 Presentazione della Domanda di Certificazione**

L'Azienda che intende essere certificata deve presentare la Richiesta di Offerta utilizzando l'apposito modulo ed allegando:

- Manuale Gestione Qualità;
- Elenco delle Procedure;
- Organigramma aziendale;
- Certificato della C.C.I.A.A.

La Richiesta è accettata dall'Organismo solo se compilata in ogni sua parte ed accompagnata dalla documentazione sopraelencata.

### **5.2 Esame della Domanda di Certificazione**

Al ricevimento della Richiesta di Offerta l'Organismo provvede a:

- registrare la Richiesta su apposito protocollo;
- verificare la completezza e l'adeguatezza delle informazioni generali;
- elaborare l'offerta economica ed ad inviarla unitamente al "Contratto di Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità" ed alle "Condizioni Generali del Contratto per Audit di Certificazione del Sistema Qualità" (All. A).

Per avviare l'iter di certificazione, l'azienda cliente dovrà rispedire debitamente timbrati e firmati i tre documenti e ad inviare il Manuale Gestione Qualità, l'Elenco delle Procedure, l'Organigramma aziendale, il Certificato C.C.I.A.A.

Qualora la documentazione inviata risulti, a giudizio dell'Organismo, incompleta e/o inadeguata, il corso della pratica viene sospeso finché l'Azienda richiedente non abbia soddisfatto le richieste dell'Organismo comunicate formalmente.

### **5.3 Istruzione della pratica per la concessione della Certificazione**

L'istruzione della pratica comporta un esame approfondito della documentazione costituente il fascicolo inviato dall'azienda cliente per verificare la completezza e l'adeguatezza delle informazioni generali.

Se la documentazione allegata risulta completa l'Organismo comunica all'azienda cliente il positivo riesame della richiesta di Certificazione e la scelta dei componenti il Gruppo di Valutazione a cui sarà affidata la valutazione documentale e la VI, tenendo presenti le esperienze settoriali specifiche e le eventuali incompatibilità. L'Azienda, ricevuta la comunicazione, ha il diritto di chiedere la sostituzione dei valutatori qualora vi fossero conflitti di interesse evidenziando per iscritto le motivazioni.

La valutazione documentale è volta ad accertare la conformità della documentazione del Sistema Gestione Qualità dell'azienda cliente alla norma di riferimento ed al campo di applicazione. Tale attività è svolta dall'ispettore incaricato.

L'esito della valutazione viene evidenziato sul modello "Controllo documentazione" che l'Organismo provvederà a trasmettere in copia all'Azienda perché questa prenda gli opportuni provvedimenti correttivi nei tempi e nei termini concordati. Quando richiesto dall'Azienda l'Organismo programma un Audit Preliminare al fine di acquisire ulteriori informazioni relative al sistema da certificare. Le modalità di esecuzione di tale visita ed il relativo costo verranno comunicati in tempo utile dall'Organismo all'Azienda. L'Audit Preliminare è effettuato con modalità semplificate rispetto all'Audit di Certificazione ed ha una durata mai superiore ad esso.

I risultati dell'Audit Preliminare formalizzati in un Rapporto di Audit Preliminare rilasciato all'Azienda dall'Organismo non influenzano l'iter certificativo. L'Organismo, ultimata la valutazione documentale e verificata la disponibilità dell'Azienda richiedente, comunica ufficialmente il programma dell'Audit di Certificazione.

La visita di valutazione ha lo scopo di verificare sul campo l'applicazione di tutti i requisiti del Sistema Gestione Qualità come documentato nel Manuale Gestione Qualità, riconosciuto adeguato dall'Organismo, in conformità alle prescrizioni della norma di riferimento.

Per le aziende operanti nel settore EA 28 l'attività di Audit è effettuata in sede e in cantiere; i tempi di verifica sono calcolati sulla base della tabella Annex II della Guida EA/7-01, considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'azienda (sede + cantieri). Tali tempi saranno incrementati in funzione del numero dei cantieri aperti al momento della certificazione e della loro complessità.

Deve essere verificato almeno un cantiere per ciascuna Macrofamiglia o Categoria Speciale; se in uno stesso cantiere sono effettuate attività riconducibili a più Macrofamiglie, l'Audit presso quel Cantiere è ritenuto valido per coprire tutte le Macrofamiglie in oggetto.

Se la dimensione dell'appalto dei singoli cantieri eguaglia o supera i 200 gg-uomo, sul numero totale dei cantieri sono applicati i criteri previsti al Par. 4.2 dell'Annex III (Multisite Certification) alla Guida EA/7-01.

Se la dimensione dell'appalto dei singoli cantieri è inferiore a 200 gg-uomo, sono sottoposti a verifica almeno due cantieri operativi, a scelta dell'Organismo.

La valutazione del numero di cantieri da sottoporre ad Audit, è eseguita dall'Organismo in occasione dell'emissione dell'offerta per le attività di certificazione.

L'Organismo, nell'arco di validità del certificato (3 anni), per i cantieri con una dimensione dell'appalto uguale o superiore ai 200 gg-uomo, verifica cantieri in ogni Macrofamiglia o Categoria Speciale, applicando al n° totale dei cantieri, la regola prevista per le sorveglianze di cui all'Annex III (Multisite Certification) alla Guida EA/7-01 Par. 4.2.

Per i cantieri con dimensione inferiore ai 200 gg-uomo e per le "attività di lavoro esterno", l'attività di sorveglianza annuale comprende almeno una verifica in cantiere / sito, in modo tale che, nell'arco di tempo di validità del certificato, tutte le tipologie d'attività svolte siano sottoposte a verifica.

L'Organismo considera gli elementi di seguito riportati quali evidenze oggettive di una "corretta esecuzione", in sostituzione di DUE attività oggetto di verifica iniziale o di sorveglianza:

- il rispetto delle norme cogenti di settore;
- il rispetto del contratto stipulato con il Committente;
- la gestione della documentazione di commessa effettuata in modo controllato;
- il riesame del contratto in corso d'opera gestito in maniera documentata (perizie di variante, varianti tecniche senza aumenti di spesa, ecc.);
- l'adeguatezza e completezza dei contratti di sub-appalto, tali da contenere le prescrizioni contrattuali;
- prove di funzionalità e di collaudi finali, verbalizzate,

purché le attività non siano concluse da oltre 5 anni, salvo che per le Categorie OG5, OG9 e OG10, per le quali sono ammessi 10 anni.

All'inizio della valutazione il Gruppo effettua una riunione di apertura con l'Azienda al fine di:

- chiarire le modalità della valutazione ;
- stabilire un canale ufficiale per le comunicazioni fra il Gruppo e l'Azienda;
- stabilire quanto altro necessario per l'effettuazione dell'Audit.

Al termine della verifica, il Gruppo rende note, in sede di riunione di chiusura ed alla presenza della Direzione dell'Azienda richiedente, le conclusioni in merito alla rispondenza del Sistema Gestione Qualità dell'Azienda rispetto alla norma di riferimento, precisando gli eventuali scostamenti riscontrati. L'Azienda in tale sede ha l'opportunità di confrontarsi con il Gruppo di valutazione e di chiarire la propria posizione su quanto presentato e proporre le eventuali azioni correttive. L'esito della valutazione viene documentato in un Rapporto di Audit di Certificazione che evidenzia gli eventuali scostamenti rispetto ai requisiti di Sistema di Gestione per la Qualità secondo i seguenti criteri:

#### **PRINCIPALE IRREGOLARITA' - Non Conformità di Cat. 1 (gravi):**

si riferiscono alla carenza o mancato soddisfacimento di uno o più requisiti e/o a situazioni che, in base alle evidenze oggettive, generano significativi dubbi circa la capacità dell'azienda di fornire un servizio conforme ai requisiti specificati. Tali Non Conformità interrompono l'iter certificativo fino a quando l'azienda non abbia dimostrato di aver corretto le anomalie riscontrate.

#### **IRREGOLARITÀ - Non Conformità di Cat.2 (minori):**

si riferiscono ad anomalie di carattere formale o operativa che non intaccano la conformità del sistema. La correzione di tali Non conformità viene verificata in sede di Visita di sorveglianza.

#### **Raccomandazioni/Osservazioni:**

si riferiscono a "pareri" che il RGVI può esprimere circa il miglioramento del sistema qualità.

Il Rapporto di Audit di Certificazione viene comunicato all'Azienda dalla Direzione dell'Organismo.

L'Azienda valutata deve informare per iscritto l'Organismo, delle azioni correttive stabilite e dare successivamente evidenza documentata della loro effettuazione nei tempi concordati.

L'Organismo valuta le azioni correttive proposte dall'Azienda e qualora non accetti le proposte di risoluzione delle non conformità rilevate nei tempi e nei modi di effettuazione delle stesse, ne informa per iscritto l'azienda. L'effettiva attuazione delle azioni correttive sarà verificata in occasione della prima visita di sorveglianza in caso di concessione

della certificazione. Se le Non Conformità rilevate sono tali da non consentire il rilascio della certificazione (N.C. 1) l'Organismo potrà predisporre una visita supplementare al fine di verificare la corretta attuazione delle azioni correttive proposte prima di procedere nell'iter certificativo.

La documentazione relativa all'Audit di Certificazione viene sottoposta con il Rapporto di Valutazione al Comitato di Controllo dell'Organismo per decidere sulla certificabilità dell'Azienda.

## **6.0 Rilascio della Certificazione**

**6.1** Qualora la certificazione venga concessa, l'Organismo emette il certificato che dovrà riportare la firma del direttore dell'Organismo e di un membro del Comitato di Controllo.

Il certificato definisce:

- la normativa di riferimento;
- il campo ed i limiti di applicazione del Sistema Gestione Qualità per il quale viene rilasciata la certificazione;
- la data di rilascio e la durata della validità della certificazione.

Per le aziende operanti nel settore EA 28 lo scopo della certificazione farà riferimento solo e unicamente alle tipologie d'opera su cui l'azienda sta operando, o per le quali è in grado di dimostrare di aver correttamente operato in passato, secondo quanto riportato al punto 5.3.

L'oggetto del certificato farà riferimento alle attività svolte, scegliendo tra le seguenti dizioni principali:

1. progettazione(1) e costruzione (2)
2. costruzione (2)
3. installazione
4. manutenzione
5. ristrutturazione

(1) Nei casi in cui l'impresa non è responsabile della progettazione delle opere da realizzare lo scopo del Certificato non riporterà il termine "progettazione" ma riporterà unicamente termini quali "fabbricazione, costruzione, montaggio.."

Quando invece la responsabilità relativa alla progettazione non può essere esclusa dall'impresa, e/o nei casi in cui venga affidata all'esterno (outsourcing) il termine "progettazione" sarà riportato nello scopo del Certificato.

(2) Per costruzione si intendono le attività di realizzazione delle opere svolte in sito(cantiere), incluso l'utilizzo di prefabbricati, direttamente da parte dell'impresa responsabile della realizzazione o, nel caso di subappalto, da parte di imprese di costruzioni da questa direttamente controllate, tramite presenza del proprio personale in sito. Il termine "Costruzione" può essere sostituito dal termine "Esecuzione" se tale dizione può essere utile per chiarire meglio la tipologia dell'attività.

Le attività sopra indicate saranno correlate utilizzando le denominazioni delle Categorie (Generali o Speciali), secondo il Regolamento di cui all'art. 8 della Legge 109/94 " Merloni" e successive modifiche.

Le Categorie, cui l'oggetto del certificato farà riferimento, saranno comunque congruenti con quanto specificatamente richiesto dall'azienda.

Tali denominazioni, se necessario, potranno essere integrate da descrizioni specifiche di opere elementari purché coerenti con le Categorie, oggetto della certificazione.

**6.2** Nel caso di non concessione della certificazione vengono comunicate per iscritto all'Azienda richiedente le ragioni di tale decisione precisando gli scostamenti rispetto ai requisiti richiesti per la certificazione del Sistema Gestione Qualità e l'Azienda si deve impegnare a correggere entro il termine di tempo proposto dall'Azienda ed accettato dall'Organismo. In questo caso l'Organismo decide se è necessaria, alla scadenza indicata, un'altra visita di valutazione oppure se è sufficiente una dichiarazione scritta del Richiedente, accompagnata da una adeguata documentazione, che le azioni sono state attuate. Tale attuazione potrà essere verificata in occasione della prima visita di sorveglianza o mediante visita integrativa.

**6.3** L'Azienda richiedente che non accetti la decisione presa dall'Organismo, può richiedere all'Organismo un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso, secondo le modalità indicate nell'articolo 16.

**6.4** A seguito del rilascio della certificazione, l'Organismo iscrive l'Azienda nella Lista di Riferimento delle Aziende in possesso di certificazione Qs Zürich AG. Tale Lista è distribuita a chiunque ne faccia richiesta ed è resa pubblica attraverso diversi mezzi tra cui Internet. La Lista è aggiornato con frequenza almeno annuale.

## **7.0 VALIDITA' E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ**

### **7.1 Durata della validità**

La validità della certificazione è di 3 (tre) anni dalla data di emissione del certificato.

### **7.2 Condizioni di validità**

L'Azienda in possesso di certificazione deve tempestivamente informare per iscritto l'Organismo di ogni modifica che venga apportata al suo Sistema Gestione Qualità con adeguata documentazione. Tali modifiche possono, a giudizio dell'Organismo, motivare una nuova visita di valutazione da effettuare a carico dell'Azienda certificata.

### **7.3 Rinnovo della certificazione**

Il rinnovo della certificazione è effettuato allo scadere di ogni triennio e comporta la pianificazione di un Audit di valutazione del Sistema Gestione Qualità entro il mese precedente la scadenza dello stesso.

L'Audit sarà condotto sulla base di tutti i punti applicabili della norma di riferimento e secondo le modalità del punto 5.3 per le parti applicabili.

Non sono ammesse proroghe alle scadenze dei certificati, quindi il riesame completo del sistema di gestione deve essere completato con sufficiente anticipo rispetto alla data di scadenza o al termine del triennio contato a partire dall'ultimo riesame precedente.

Il nuovo certificato viene identificato con lo stesso numero del precedente e riporta la nuova data di certificazione.

### **8.0 DIRITTI E DOVERI DELLE AZIENDE IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE**

**8.1** L'azienda ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento della certificazione Qs Zürich AG del proprio Sistema Gestione Qualità nei modi che ritiene più opportuni purché sia fatto sempre corretto riferimento al campo e ai limiti della certificazione ottenuta. L'Azienda può inoltre utilizzare il Marchio di Conformità Qs Zürich AG ed altri marchi di conformità, per il cui uso sia data esplicita autorizzazione, purché sia fatto in modo da non essere interpretato come una certificazione di prodotto e vengano soddisfatti i requisiti QS Zürich AG per l'utilizzo del Marchio di Conformità così come prescritto all'art. 14 dell'Al. A "Condizioni Generali del Contratto per Audit di Certificazione del Sistema Qualità". Il Marchio di Conformità Qs Zürich AG non deve essere applicato su un prodotto, né in modo tale che si possa credere che esso certifichi la conformità di un prodotto. La certificazione non può essere usata in modo tale da essere ritenuta valida anche per attività diverse da quelle per le quali è stata rilasciata o comunque in modo tale da indurre in errore. La certificazione QS Zürich AG di Sistema Gestione Qualità non assolve l'Azienda dagli obblighi contrattuali e civilistici verso i propri clienti.

**8.2** La certificazione è riservata all'Azienda limitatamente alle unità produttive menzionate nel certificato e non è trasferibile. Modifiche organizzative o cambi di proprietà dell'Azienda consentono il mantenimento della certificazione purché:

- venga tempestivamente informato per iscritto l'Organismo;
- l'Organismo abbia verificato che le modifiche siano conformi al Sistema Gestione Qualità certificato.

Successivamente l'Organismo conferma la possibilità di mantenere la certificazione e comunica la validità del preesistente Certificato o la necessità di una nuova emissione. I costi connessi a tale attività sono a carico dell'Azienda richiedente.

**8.3** L'Azienda in possesso della certificazione si deve impegnare a:

- mantenere la propria organizzazione rispondente ai requisiti relativi al Sistema Gestione Qualità;
- tenere una registrazione di tutti i reclami e delle relative azioni correttive apportate al Sistema;
- accettare, a proprie spese, le visite di valutazione che si rendessero necessarie per mantenere valida la certificazione a seguito di modifiche organizzative rilevanti intervenute dopo la data di concessione della certificazione o dell'ultima visita di sorveglianza da parte dell'Organismo.

**8.4** L'Azienda che desidera mutare e/o estendere il campo di applicazione del certificato e/o mutare e/o estendere i prodotti/processi/servizi interessati dalla certificazione del Sistema Gestione Qualità deve darne preventiva informazione scritta all'Organismo. L'Organismo al ricevimento della richiesta provvede ad istruire una opportuna pratica per decidere le azioni del caso.

**8.5** L'azienda in possesso di certificazione si impegna a consentire l'accesso ai propri locali ai Valutatori Qs Zürich AG (o Partner), o a suoi rappresentanti autorizzati, ad assisterli durante le visite di certificazione/sorveglianza/rinnovo e ad attuare le eventuali correzioni del proprio Sistema Gestione Qualità a seguito degli scostamenti rilevati. I Valutatori Qs Zürich AG (o Partner) limitano al minimo indispensabile le interferenze con le attività operative.

**8.6** L'Azienda si impegna a non utilizzare il certificato concesso qualora revocata o scaduto e di restituirlo alla Qs Zürich AG (o Partner).

### **9.0 SORVEGLIANZA DELL'AZIENDA IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE**

L'Organismo attua una sorveglianza del Sistema Gestione Qualità dell'Azienda in possesso di certificazione al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti specificati.

Tale sorveglianza avviene mediante 3 visite:

- la prima a 6 mesi dalla data dell'Audit di Certificazione;
- la seconda nel corso del secondo anno di certificazione;

- la terza nel corso del terzo anno di certificazione.

L'Organismo inoltre, durante l'attività di sorveglianza, attua un appropriato controllo sull'uso, da parte dell'Azienda, della certificazione QS Zürich AG e dei relativi marchi.

Visite di sorveglianza non programmate possono anche essere effettuate qualora l'Organismo venga a conoscenza di gravi carenze nell'osservanza del Sistema Gestione Qualità certificato.

Le visite di sorveglianza sono normalmente preannunciate con un minimo di 15 (quindici) giorni solari. Qualora a seguito delle visite (programmate e non) vengano riscontrati scostamenti dai requisiti prefissati, l'Organismo informa per iscritto l'Azienda, invitandola ad eliminare le carenze riscontrate. In caso di gravi carenze o del perdurare di scostamenti dopo il termine concordato per la loro eliminazione, l'Organismo può sottoporre il caso al Comitato di Controllo che a suo insindacabile giudizio, può sospendere la certificazione.

La sospensione ufficiale sarà comunicata dall'Organismo all'Azienda, a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricezione indicando le motivazioni e le condizioni alle quali può essere revocata.

La sospensione è revocata dal Comitato di Controllo solo quando l'Organismo abbia accertato il soddisfacente ripristino delle conformità ai requisiti specificati.

Le spese relative ad eventuali verifiche aggiuntive conseguenti a carenze o scostamenti, riscontrati in sede di visite o a conoscenza dell'Organismo, sono a carico dell'Azienda certificata.

Qualora la sospensione non possa essere revocata entro 3 (tre) mesi, il Comitato di Controllo dell'Organismo procederà alla revoca definitiva della certificazione ed alla cancellazione dell'Azienda cliente dalla Lista di Riferimento delle Aziende Certificate.

L'Azienda cliente è tenuta alla restituzione del certificato di conformità.

## **10.0 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

La sospensione della Certificazione avviene nei seguenti casi:

9.1 Il cliente rinvia a più di due mesi lo svolgimento del previsto audit di controllo/sorveglianza, tale termine può essere prolungato a 90-150gg. se ricorrono validi e circostanziati motivi che possono essere accettati a insindacabile giudizio dell'ente di Certificazione. Resta inteso che il numero degli audit di controllo/sorveglianza di cui al preventivo-contratto sottoscritto dal cliente rimane immutato ed invariato nonostante eventuali posticipi;

9.2 Il cliente impedisce lo svolgimento dell'audit di controllo/sorveglianza nel giorno programmato senza congruo preavviso di gg.15; oppure nel giorno programmato per l'esecuzione dell'audit di controllo/sorveglianza, l'auditor trova i locali aziendali chiusi, riscontri l'assenza del responsabile qualità e/o della direzione, e in ogni caso in cui si ravvisi il rifiuto da parte dell'azienda allo svolgimento dell'audit programmato;

9.3 Caso previsto dall'art. 10 comma 5: *"In caso di gravi carenze o del perdurare di scostamenti dopo il termine concordato per la loro eliminazione, l'Organismo può sottoporre il caso al Comitato di Controllo che a suo insindacabile giudizio, può sospendere la certificazione"*.

## **11.0 RINUNCIA O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

### **11.1 Rinuncia**

L'Azienda può rinunciare alla certificazione del Sistema Gestione Qualità in suo possesso:

- alla scadenza del triennio, dandone formale disdetta con un preavviso di 6 (sei) mesi dalla scadenza della certificazione a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricezione;
- nel caso di non accettazione delle variazioni delle condizioni economiche stabilite dall'Organismo, non in linea con quanto indicato all'art. 10 comma 3 dell'All. A "Condizioni Generali del Contratto per Audit di Certificazione del Sistema Qualità".

*Nell'ultimo caso* la rinuncia diventa effettiva tre mesi dopo la data in cui l'Azienda ha dato comunicazione scritta con riscontro di ricezione da parte dell'Organismo. La comunicazione deve essere inviata dall'Azienda entro un mese dalla data della notifica delle variazioni da parte dell'Organismo. A seguito della rinuncia l'Azienda si obbliga a:

- restituire l'originale del certificato QS Zürich AG;
- non utilizzarne eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo alla/della certificazione QS Zürich AG.

Inoltre la rinuncia alla certificazione comporta da parte dell'Organismo:

- la cancellazione dell'Azienda dalla Lista di Riferimento;

### **11.2 Revoca**

La revoca della certificazione del Sistema Gestione Qualità di un'Azienda viene decisa dall'Organismo a seguito di:

- inosservanza dei requisiti e delle prescrizioni derivanti dalla applicazione dei punti 7, 8, 9, 15 del presente Regolamento;
- non annullamento di una eventuale sospensione allo scadere dei 3 mesi previsti dall'articolo 9;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con Qs Zürich AG (o Partner) per porre rimedio agli scostamenti dai requisiti riscontrati e segnalati;
- persistere della condizione di morosità per oltre un mese dal ricevimento della diffida inviata da Qs Zürich AG (o Partner) per lettera raccomandata con avviso di ricezione;
- cessazione delle attività per le quali l'azienda aveva ottenuto la certificazione del proprio sistema qualità;
- fallimento o liquidazione.

La decisione della revoca della certificazione del Sistema Gestione Qualità aziendale viene comunicata dall'Organismo mediante lettera raccomandata con avviso di ricezione.

A seguito della revoca l'Azienda deve attuare tutte le azioni previste del paragrafo 11.1.

Inoltre l'Organismo provvede alla cancellazione dell'Azienda dalla Lista di Riferimento di cui al punto 6.4 del presente Regolamento e le azioni conseguenti;

## **12.0 RISERVATEZZA**

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi alle attività di certificazione del Sistema Gestione Qualità dell'Azienda richiedente, a partire dalla presentazione della Richiesta di Offerta, sono considerati riservati e quindi l'accesso ad essi è regolamentato secondo la normativa cogente (L. 675/96). Il personale e i collaboratori dell'Organismo che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengano a conoscenza dei contenuti di tali atti, sono tenuti al segreto professionale.

## **13.0 CONDIZIONI ECONOMICHE**

### **13.1 Tariffe**

Le tariffe vigenti, relative alle attività di certificazione e di mantenimento della certificazione, possono essere variate dall'Organismo. Le variazioni delle tariffe vengono notificate alle Aziende certificate a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricezione.

All'Azienda che non accetti detta variazione e che si avvalga del diritto di rinuncia prevista al par. 11.1, vengono praticate, durante il periodo di preavviso, le tariffe antecedenti le variazioni.

### **13.2 Condizioni di pagamento**

Gli importi dovuti all'Organismo per le attività inerenti la certificazione devono essere versati secondo quanto stabilito nell'Offerta. Il mancato adempimento dei suddetti obblighi comporta l'invio da parte dell'Organismo di una lettera di diffida e quindi la sanzione di revoca della certificazione secondo quanto previsto al punto 11.2

## **14.0 MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE**

Qualora venissero modificate dall'Organismo le condizioni relative di rilascio della certificazione quali:

- a) *la normativa di riferimento per il modello di Sistema Gestione Qualità;*
- b) *il Regolamento;*
- c) *il Tariffario.*

L'Organismo ne dà tempestiva comunicazione per mezzo lettera raccomandata con avviso di ricezione alle Aziende iscritte nella Lista di Riferimento delle Aziende certificate fatto salvo quanto previsto al punto 4.2 del Contratto sottoscritto dall'azienda.

Per le modifiche relative ai punti a) e b), le Aziende devono obbligatoriamente adeguarsi alle stesse, pena la revoca della certificazione.

L'Organismo si riserva il diritto di verificare la conformità dell'adeguatezza del Sistema Gestione Qualità dell'Azienda alle eventuali nuove prescrizioni di normativa. Le spese per eventuali Audit di verifica sono a carico dell'Azienda certificata.

*Per quanto riguarda, invece, il punto c), le Aziende, in caso di accettazione delle variazioni, vi si devono adeguare entro il termine giudicato più opportuno dall'Organismo in base all'entità delle variazioni apportate.* Le Aziende, in caso di non accettazione della/e variazione/i, possono rinunciare alla certificazione purché ne diano comunicazione all'Organismo secondo le modalità indicate al paragrafo 11.1 del presente Regolamento.

## **15.0 SCORRETTO USO DELLA CERTIFICAZIONE**

E' giudicato scorretto l'uso della certificazione qualora esso possa trarre in inganno i destinatari dell'informazione (tecnica, commerciale, pubblicitaria) e in particolare, quando:

- d) la certificazione non sia stata ancora concessa;
- e) la certificazione venga utilizzata o pubblicizzata fuori dal suo campo di applicabilità;
- f) l'Azienda apporti al suo Sistema Gestione Qualità modifiche non accettate dall'Organismo;
- g) l'Azienda ometta di recepire modifiche alle regole del sistema emanate dall'Organismo;
- h) esistano altre circostanze suscettibili di influire negativamente sul Sistema Gestione Qualità aziendale;
- i) la certificazione sia stata revocata o sospesa;
- j) l'Azienda ne abbia fatto rinuncia.

L'Organismo accertato l'uso scorretto della certificazione, prenderà le misure atte ad impedirlo ed a salvaguardare i propri interessi.

#### **16.0 RICORSI**

L'Azienda richiedente o già in possesso della certificazione può fare ricorso contro le decisioni dell'Organismo, esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della decisione. L'Organismo sottopone il ricorso alla valutazione del Comitato di Controllo per eventuali ulteriori chiarimenti. Il Comitato esprime il proprio parere entro 3 (tre) mesi dalla data di ricezione. Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso sono a carico dell'Azienda qualora fosse dimostrata dal riesame di tutti gli atti che la decisione dell'Organismo risulti totalmente corretta.

#### **17.0 CONTROVERSIE**

Per ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti nell'esecuzione, applicazione o interpretazione delle clausole del presente Regolamento ed in particolare riferimento per le Certificazioni indirettamente emesse dai Partner, è competente esclusivamente il Tribunale di Napoli.