



QS ZÜRICH AG

PO. Box 6335 - CH 8050 Zürich

+41 (0)44 350 46 65

info@quality-service.ch

DIRITTI E DOVERI DELL' ORGANIZZAZIONE CLIENTE E DI QS ZURICH AG

1.1 Doveri dell'Organizzazione Cliente

1.1.1 Doveri Generali

La certificazione non implica diminuzioni di responsabilità dell'Organizzazione rispetto agli obblighi contrattuali con i propri Clienti o rispetto alle leggi applicabili al prodotto/servizio offerto. L'Organizzazione richiedente/licenziataria la certificazione deve:

1. accettare quanto indicato nel presente allegato-Regolamento;
2. rispettare le prescrizioni del presente Regolamento e in ogni sua successiva revisione notificata dal CAB. Il presente Regolamento include anche le prescrizioni disposte da ACCREDIA di cui al Regolamento RG 01, consultabile sul sito www.accredia.it;
3. specificare nel Manuale il campo di applicazione del sistema di gestione, i requisiti esclusi con le relative motivazioni ed i processi affidati all'esterno (outsourcing);
4. operare conformemente ai requisiti della certificazione e nell'ambito del sistema di gestione descritto nella documentazione approvata da QS ZURICH AG ;
5. fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta da QS ZURICH AG ;
6. informare preventivamente per iscritto QS ZURICH AG di trasferimenti di proprietà, variazioni di indirizzi, apertura di nuove sedi, cambi di denominazione sociale, o comunque di ogni variazione dei dati indicati nella Richiesta di Offerta, la quale, una volta compilata e sottoscritta dall'Organizzazione, ha la valenza di Domanda di Certificazione;
7. tenere costantemente aggiornata QS ZURICH AG nei casi di modifiche al Sistema di Gestione e/o al Manuale. Eventuali modifiche al Sistema di Gestione possono essere di tipo puramente formale, quali ad esempio variazione dei numeri telefonici o fax, o di tipo sostanziale, quali ad esempio:
 - └ modifiche organizzative, delle modalità operative, del Sistema di Gestione e dei processi;
 - └ estensione/riduzione del Sistema di Gestione per la Qualità a nuovi prodotti o a nuove unità produttive;
 - └ modifica della normativa di riferimento;
 - └ aspetti legali, commerciali, cambio di sede legale e/o operativa, indirizzi di contatto e siti, denominazione sociale, tipologia societaria, cambi di proprietà¹ ;(nota¹ : Se i cambiamenti apportati non inficiano le condizioni di certificazione, QS ZURICH AG si riserva di controllarne la conformità alle norme di riferimento in occasione della prima visita di sorveglianza periodica. Se, invece, i cambiamenti

**QS ZÜRICH AG**

PO. Box 6335 - CH 8050 Zürich

+41 (0)44 350 46 65

info@quality-service.ch

effettuati alterano le condizioni di certificazione, sarà richiesta l'effettuazione di un audit di valutazione o sorveglianza supplementare. Nei casi di cambiamenti di notevole portata si potrà richiedere una nuova certificazione del sistema);

08. emettere, senza preventiva autorizzazione scritta di QS ZURICH AG , versioni modificate del Manuale che implicino variazioni dei requisiti esclusi o dei processi affidati all'esterno;

09. rendere e mantenere conformi i prodotti/servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente applicabili al settore;

10. comunicare tempestivamente a QS ZURICH AG tutte le situazioni difformi rilevate da qualsiasi Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative all'oggetto della certificazione;

11. comunicare immediatamente e mantenere aggiornato QS ZURICH AG , pena la revoca della certificazione, circa eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge. A tale proposito QS ZURICH AG comunicherà tale informazione al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità e ad ACCREDIA;

12. fornire il nominativo dei consulenti che hanno progettato, realizzato e mantenuto il Sistema di Gestione;

13. garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor di QS ZURICH AG e di ACCREDIA;

14. accettare a proprie spese, gli audit di mantenimento della certificazione del SGQ nel triennio di validità del certificato;

15. accettare, a suo carico, gli eventuali audit di sorveglianza supplementari che si rendessero necessari;

16. soddisfare i requisiti riguardanti la registrazione dei reclami e la riservatezza;

17. consentire audit con breve preavviso, nei casi previsti di cui al presente Regolamento.

1.1.2 Doveri relativi all'Uso della Certificazione e dei Loghi del QS ZURICH AG

L'Organizzazione richiedente/licenziataria la certificazione deve:

1. utilizzare il logo ed il certificato con le modalità prescritte nel Regolamento "Uso marchio QS ZURICH AG";



QS ZÜRICH AG

PO. Box 6335 - CH 8050 Zürich

+41 (0)44 350 46 65

info@quality-service.ch

-
2. pubblicizzare e/o usare la certificazione esclusivamente rispetto alle attività e sedi riportate sul certificato vigente;
 3. conformarsi ai requisiti di QS ZURICH AG nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione quali internet, opuscoli, materiale pubblicitario o altri documenti;
 4. non fare, né consentire, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione;
 5. non utilizzare, né consentire l'utilizzo, di un documento di certificazione o di ogni sua parte, del logo, in modo da poter trarre in inganno;
 6. interrompere, nel caso di revoca della certificazione, l'utilizzo della certificazione e di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla stessa, cessando nel contempo di utilizzare il logo QS ZURICH AG /ACCREDIA ed ogni altro riferimento alla certificazione, come richiesto dal CAB;
 7. rettificare tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto;
 8. non utilizzare la certificazione e non consentire che i riferimenti alla certificazione del suo sistema di gestione siano utilizzati in modo tale da far intendere che QS ZURICH AG certifichino un prodotto, un servizio o un processo, ma utilizzare la certificazione solamente per indicare che il sistema di gestione è conforme alle norme specifiche;
 9. non lasciare intendere che la certificazione si applichi ad attività e siti che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione;
 10. non utilizzare la certificazione in modo da danneggiare la reputazione di QS ZURICH AG e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico attraverso dichiarazioni/azioni che possano essere considerate ingannevoli o comunque non autorizzate.

1.1.3 Doveri dell'Organizzazione Relativi all'Audit

L'Organizzazione richiedente/licenziataria la certificazione deve:

1. richiedere, prima dell'audit, l'autorizzazione alla presenza di consulenti in veste di osservatori e, durante l'audit, garantire il rispetto del ruolo di osservatori pena la sospensione dell'audit stesso;

-
2. fornire il supporto necessario per la conduzione dell'audit, inclusa la messa a disposizione di tutta la documentazione inerente al sistema di gestione e le pertinenti registrazioni (es. audit interni, reclami, non conformità comprese le correzioni e le eventuali azioni correttive/preventive adottate, nonché le eventuali comunicazioni ed azioni ricevute da enti/Organizzazioni esterne);
 3. garantire l'accesso agli auditor di ACCREDIA, previa trasmissione da parte di QS ZURICH AG dei loro nominativi e della lettera di presentazione. L'eventuale rifiuto della presenza degli ispettori ACCREDIA comporta la mancata concessione di certificazione accreditata o la revoca della certificazione se già concessa;
 4. garantire l'accesso degli auditor di QS ZURICH AG in condizioni di sicurezza a tutte le aree aziendali dove vengono svolti processi rilevanti per l'oggetto della certificazione e permettere l'intervista del proprio personale coinvolto. In assenza di disposizioni cogenti il richiedente/licenziatario s'impegna a fornire un'informativa completa e dettagliata dei rischi specifici dell'ambiente in cui devono agire gli auditor del QS ZURICH AG e, quando applicabile, di ACCREDIA;
 5. garantire (salvo quanto riportato al §8.2, punto 3) l'accesso al personale di QS ZURICH AG in addestramento ed in supervisione;
 6. attuare, nei tempi previsti, le correzioni/azioni correttive decise per rimuovere effetti/cause delle non conformità; l'Organizzazione deve tenere una registrazione ordinata dei reclami ricevuti, nonché delle azioni intraprese per correggere le cause che hanno motivato tali reclami. Il QS ZURICH AG ha facoltà di accedere ai singoli reclami, consultarli e valutarne la corretta gestione.
 7. comunicare a QS ZURICH AG attraverso l'apposito modulo Richiesta di Preventivo (MOD ROE), in certificazione/rinnovo e successivamente tramite la notifica di verifica di Sorveglianza, i cantieri visitabili indicando le attività, gli addetti totali e quelli afferenti al settore IAF 28. Si precisa che il metodo di verifica ed il numero di cantieri da sottoporre a verifica sono definiti in base ai criteri descritti nel Rapporto Tecnico RT 05, nell'ultima revisione applicabile, come da sito web ACCREDIA, www.accredia.it; ad ogni verifica, in particolare nella certificazione è

inoltre richiesto all'Organizzazione l'invio dell'elenco delle commesse inerenti allo scopo di certificazione gestite e/o in gestione nell'ultimo triennio.

8. mettere a disposizione, durante l'audit, a seconda della tipologia di cliente, eventuali certificati di regolare esecuzione (o equivalente), i verbali di collaudo, il libro matricola, i certificati delle prove sui ferri ad uso strutturale, le certificazioni di conformità e relative qualifiche ai sensi dei Regolamenti e Leggi applicabili, dare evidenza delle marcature CE sui prodotti/materiali da costruzione per i quali è prevista, i contratti in subappalto, il Piano Operativo di Sicurezza (POS) di cantiere, dei contratti in essere con l'indicazione delle categorie generali (OG) e speciali (OS) a cui fanno riferimento, i Piani di Qualità e/o di Commessa per la gestione operativa dei contratti;

9. comunicare al QS ZURICH AG eventuali prescrizioni della Stazione Appaltante e/o della Direzione dei Lavori;

10. in caso di ATI e/o Consorzio stabile, dare evidenza dei nominativi appartenenti all'ATI e/o al Consorzio, comprensivo delle casistiche relative ai Contraenti Generali;

11. comunicare al committente, in caso di audit in cantiere, i nominativi degli auditor per ricevere le relative autorizzazioni;

12. L'Organizzazione deve garantire, tutelare ed esonerare QS ZURICH AG da qualsiasi responsabilità. Deve inoltre garantirlo da eventuali danni e responsabilità e sollevarlo da tutti i costi e le spese sostenuti come diretta conseguenza del mancato adempimento degli obblighi di competenza della stessa;

13. L'Organizzazione si impegna a non utilizzare la certificazione concessa qualora sospesa, revocata o scaduta.

14. Nel caso di non conformità maggiori il trattamento della non conformità e le relative azioni correttive, con evidenze oggettive allegate, vanno inviate entro 30 GG dalla fine dell'audit di Fase 2;

In caso di NC minori oppure OSS l'Organizzazione valutata deve informare per iscritto QS ZURICH, entro 30 giorni dalla data di effettuazione dell'audit, delle azioni correttive stabilite e dare successivamente evidenza documentata (nel corso del successivo audit) della loro effettuazione.

1.2 Diritti dell'Organizzazione

L'Organizzazione in possesso e/o che ha richiesto la certificazione:

1. ha il diritto di dare pubblicità dell'avvenuta certificazione ed utilizzare il logo di certificazione nei modi che ritiene più opportuni (sulla propria carta intestata, sui propri cataloghi illustrativi, materiale pubblicitario, ecc.), purché rispetti le regole definite dal Regolamento "Uso del marchio QS ZURICH AG ", facendo sempre riferimento alla certificazione del sistema di gestione ed ai limiti della certificazione ottenuta;
2. può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione sul servizio ricevuto dal QS ZURICH AG e comunicare per iscritto eventuali reclami che saranno utilizzati per attivare processi di miglioramento del servizio;
3. può chiedere la sostituzione degli auditor di QS ZURICH AG e/o di ACCREDIA qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta al QS ZURICH AG stesso nei termini stabiliti dalla comunicazione ufficiale della data di audit. Sarà compito di QS ZURICH AG notificare ad ACCREDIA l'eventuale incompatibilità dei suoi auditor;
4. può formulare delle riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso dell'audit dandone comunicazione scritta a QS ZURICH AG ;
5. può richiedere di avere a disposizione informazioni di base su ogni membro del gruppo di audit.
6. Completato positivamente il processo di audit Iniziale ed emesso il relativo certificato, l'Organizzazione è autorizzata all'utilizzo del marchio di certificazione di sistema di gestione; essa, inoltre, è tenuta ad utilizzare il marchio e/o certificato in accordo ai requisiti definiti nel documento "Regolamento uso marchio QS ZURICH AG". L'Organizzazione certificata cessa immediatamente l'utilizzo del certificato e del marchio dopo la scadenza, la rinuncia o la revoca della Certificazione.
7. QS ZURICH AG è titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale sui documenti elaborati durante l'erogazione dei servizi di certificazione ed emessi/rilasciati ai propri clienti. L'Organizzazione ha il diritto di utilizzare liberamente tali documenti senza comprometterli o modificarli in alcun modo.

8. L'Organizzazione richiedente, in caso di ricorsi può fare ricorso contro le decisioni di QS ZURICH, esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della decisione.

QS ZURICH, nelle funzioni diverse dai deliberanti, esamina il ricorso ed esprime il proprio parere entro 90 (novanta) giorni dalla relativa data di ricezione.

Reclami possono essere presentati a QS ZURICH dall'Organizzazione in possesso della certificazione QS ZURICH o dai clienti dell'Organizzazione in possesso della certificazione QS ZURICH, da organismi di accreditamento e/o da ciascuna delle parti interessate alla certificazione.

Nel caso di reclami scritti, QS ZURICH conferma per iscritto il ricevimento degli stessi entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta ricezione, e si impegna a rispondere in modo rapido.

1.3 Diritti e Doveri di QS ZURICH AG

1.3.1 Diritti di QS ZURICH AG

Il CAB si riserva il diritto di:

1. verificare nel corso della validità contrattuale che l'Organizzazione rispetti i requisiti generali per la certificazione;
2. evitare che altri soggetti pubblicizzino i propri servizi come tali da facilitare il conseguimento delle sue certificazioni o comunque correlati all'attività certificativa svolta o, in ogni caso, a intervenire tempestivamente per rimuovere situazioni di questo tipo;
3. utilizzare, oltre agli auditor dipendenti del CAB stesso, personale appartenente ad Organismi di Ispezione o liberi professionisti per l'effettuazione degli audit, purché iscritti nell'apposito registro interno (Elenco Auditor, Esperti Qualificati...) nel quale sono registrati solo auditor conformi alle prescrizioni di cui al § 7.1 e 7.2 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015, nonché al § 4.1 e 4.2 del Regolamento ACCREDIA RG 01, nonché al § 3 del Regolamento Tecnico ACCREDIA RT 05, nell'ultima revisione applicabile. Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri propri del CAB ivi compresi quelli in materia di indipendenza, di conflitto d'interessi e di trattamento dei dati;
4. richiedere all'Organizzazione un pagamento anticipato delle spettanze, nel caso si siano verificati precedentemente dei ritardi nei pagamenti, superiori a trenta giorni (solari);

1.3.2 Doveri di QS ZURICH AG

QS ZURICH AG ha il dovere di:

1. tenere sotto controllo le eventuali discordanze tra i rilievi formulati – in riferimento alla medesima entità certificata – da gruppi di audit aventi in tutto o in parte diversa composizione;
2. analizzare ed utilizzare i risultati di suddetti controlli al fine di ridurre le disuniformità di valutazione;
3. affidare gli audit ad individui o società tramite contratto scritto e questo deve contenere un preciso vincolo che escluda che detti soggetti possano avere prestato attività di consulenza – o svolto qualsiasi altra attività fonte di potenziale conflitto di interessi – nei riguardi delle Organizzazioni oggetto di audit;
4. non porre l'Organizzazione in una posizione di vantaggio ai fini dell'ottenimento della Certificazione, pur riconoscendo una provvigione commerciale di segnalazione ad un intermediario;
5. trasferire mediante il presente Regolamento gli obblighi in esso stesso prescritti;
6. mantenere aggiornata tutta la documentazione del suo sistema di gestione, con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti/licenziatari della certificazione;
7. limitare l'applicazione delle prescrizioni riportate nel presente Regolamento, le attività di valutazione e le decisioni sulla certificazione/mantenimento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione stessa;
8. garantire l'inesistenza, con società di consulenza o singoli consulenti, di rapporti formali aventi come oggetto la promozione e commercializzazione dei servizi di certificazione;
9. non promuovere nella maniera più assoluta, presso le Organizzazioni richiedenti, i propri auditor o ispettori in qualità di consulenti, né utilizzare suddetti auditor e ispettori in qualsivoglia funzione diversa dalla pura attività valutativa o di altra attività consentita;
10. predisporre formalmente e realizzare un programma annuale (completo di responsabilità, attività, tempi, risorse ed obiettivi quantificabili) di miglioramento della qualità dei prodotti/servizi forniti ai richiedenti/licenziatari la certificazione. La consuntivazione deve riportare, tramite indicatori quantificati e controllati, obiettivi raggiunti e scostamenti dagli obiettivi programmati con le relative azioni correttive intraprese;

-
11. definire e rendere operativa una procedura per la sistematica analisi delle segnalazioni e dei reclami provenienti dal mercato, sia a carico del proprio operato, sia a carico dei soggetti certificati, che prescriva di fornire sempre una chiara ed esaustiva risposta al reclamante. Detta analisi deve avere l'obiettivo di individuare eventuali carenze del sistema, prodotto, persona, rispetto ai riferimenti normativi di certificazione, al fine di intervenire presso le entità interessate, per ottenere le correzioni e le azioni correttive e preventive richieste. Il programma annuale di miglioramento, la documentazione degli scostamenti dagli obiettivi e le azioni correttive e preventive devono essere messi a disposizione di ACCREDIA in occasione degli audit;
 12. sensibilizzare i soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate sull'importanza della gestione pro-attiva dei reclami e sulla necessità di perseguire obiettivi di miglioramento utilizzando indicatori quantificati e controllabili per migliorare la qualità dei propri processi, prodotti e/o servizi;
 13. verificare eventuali cause di insoddisfazione dei destinatari finali dei prodotti e servizi forniti dalle entità da lui certificate, documentandone gli esiti;
 14. fornire chiarimenti e spiegazioni sia nel caso in cui il campo di applicazione è connesso ad uno specifico programma che su richiesta scritta dei richiedenti/licenziatari/terzi. Tali chiarimenti e spiegazioni, oltre ad essere forniti ad altri richiedenti/licenziatari ricadenti nella stessa problematica, saranno oggetto di una guida sottoposta ad approvazione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità e saranno resi disponibili per visione, al personale di ACCREDIA;
 15. comunicare alle Organizzazioni la richiesta di autorizzazione di fare intervenire (come osservatore dell'operato dei propri gruppi di audit) il gruppo di audit dell'Organismo di accreditamento, quando applicabile, informandolo delle motivazioni della sua presenza e del suo ruolo;
 16. verificare che il richiedente/licenziatario conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al sistema di gestione;
 17. informare tempestivamente il richiedente/licenziatario dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento nel quale ricade la sua certificazione e supportarlo qualora intenda passare ad altro ente accreditato;

-
18. durante gli audit presso l'Organizzazione, gli auditor di QS ZURICH AG devono, per quanto possibile, lavorare separatamente al fine di massimizzare l'utilizzo dei tempi di audit. Eventuali esperti non possono condurre attività ispettive autonomamente;
19. trasmettere ad ACCREDIA i dati relativi ai soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate, secondo le procedure definite da ACCREDIA in apposite istruzioni. QS ZURICH AG dovrà, altresì, comunicare, entro 5 giorni, ad ACCREDIA ed alla banca dati ANAC i nominativi dei soggetti che hanno volontariamente rinunciato al rapporto contrattuale con QS ZURICH AG stesso, indicando se possibile le ragioni alla base della rinuncia. Inoltre, è tenuto a comunicare i dati relativi ai soggetti ai quali non è stata concessa, o è stata sospesa o revocata la certificazione, indicandone le ragioni;
20. comunicare ad ACCREDIA ed alla banca dati ANAC il nominativo dei soggetti certificati a carico dei quali è stato assunto il provvedimento di revoca della certificazione, precisandone i motivi ed evidenziando ad ACCREDIA i casi ritenuti critici. Le informazioni relative alla rinuncia, non concessione, revoca e, ove richiesto, sospensione di cui sopra vengono utilizzate da ACCREDIA a fini di controllo del buon funzionamento del sistema di certificazione ed, in particolare, a scopi di individuazione di situazioni di indebito rilascio, nonché di comunicazione alle Autorità competenti;
21. comunicare, qualora ne sia ufficialmente informato, tramite atti ufficiali, al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (ed ad ACCREDIA per conoscenza) i casi in cui Organizzazioni certificate siano coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o a violazioni di leggi concernenti i prodotti forniti e/o i servizi erogati o comunque afferenti ai sistemi di gestione oggetto di certificazione;
22. comunicare ad ACCREDIA, qualora l'Organizzazione certificata intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo. ACCREDIA provvederà a fornire le disposizioni del caso;
23. verificare la presenza all'interno del database ACCREDIA-ANAC dei dati relativi ai soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate e il loro corretto stato di aggiornamento; informare, tramite il presente Regolamento, le Organizzazioni circa la possibilità di creare un proprio profilo all'interno della piattaforma.

24. in caso di cessazione dell'attività, assicurare la continuità dei certificati mediante la sottoscrizione di accordi di mutuo riconoscimento con altri enti in possesso del medesimo accreditamento;

25. salvo prescrizioni contrarie, evitare la divulgazione a terzi di informazioni relative all'Organizzazione senza il consenso scritto di quest'ultima e comunque, garantire ai sensi delle vigenti normative la correttezza del trattamento dei dati relativi alle attività svolte dal richiedente/licenziatario, rispettando quanto previsto dalla normativa vigente;

26. ove richiesto, comunicare all'Autorità competente sullo stato della certificazione.

27. informare preventivamente l'Organizzazione circa la presenza di ispettori ACCREDIA, inviando la lettera di presentazione ACCREDIA.

28. La partecipazione di osservatori agli audit e/o l'eventuale visita condotta direttamente attraverso l'uso di personale Accredia, è preventivamente concordata tra QS ZURICH e l'Organizzazione.

Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benestare alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla verifica, la certificazione viene revocata.