



**A16 melléklet A Control Union
Ellenőrzési Szabályzata (PEFC
FM értékelési kézikönyv)**

V 2.0 FEB 2024

Tartalom

Bevezetés.....	3
1. Hatály és alkalmazhatóság	3
2. Fogalommeghatározások	4
3. Titoktartás	7
4. A tanúsítás típusai.....	7
5. Az értékelés típusai	8
6. Az értékelés tárgya.....	12
7. Tanúsítási kérelem és a szerződés.....	13
8. Tervezés.....	15
9. Értékelés	16
10. Nemmegfelelőségek (NC-k).....	17
11. Tanúsítvány kiállítása	20
12. A tanúsítvány felfüggesztése.....	22
13. Tanúsítvány visszavonása.....	23
14. Tanúsítvány megszüntetése	23
15. A tanúsítás hatályának kiterjesztése és csökkentése.....	24
16. A tanúsítvány érvényességének meghosszabbítása (lejárat után).....	24
17. Hivatkozás a tanúsítványra, a védjegyre, vagy logóra	24
18. Tanúsítvány átruházása	25
19. Panaszok, követelések és fellebbezések.....	26

Bevezetés

Ez az ellenőrzési szabályzat a Control Union Hungária Kft. (CUH) ellenőrzési (auditálási) és tanúsítási szabályzatára vonatkozó elemeket tartalmazza a PEFC által jóváhagyott nemzeti és regionális erdészeti tanúsítási rendszerek alapján fenntartható erdőgazdálkodási tanúsítást végző ügyfelek tekintetében. Felsorolja, hogy melyek az Ön, valamint a CUH jogai és kötelezettségei. Leírja az egyes jóváhagyott irányítási rendszerekre vonatkozó további szabályokat is. Ebben az értelemben az ellenőrzési szabályzat kiegészíti az alkalmazandó szabványokat és a szerződési feltételeket.

1. Hatály és alkalmazhatóság

A CUH jogi személyeknek nyújtja szolgáltatásait, amelyek lehetnek személyek, cégek vagy vállalatok, és amelyekre "Ügyfélként" hivatkozunk. A CUH szolgáltatásait közvetlenül saját alkalmazottai révén, vagy saját belátása szerint a CUH kapcsolt vállalkozásán, vagy bármely más szervezeten keresztül is nyújthatja. Amennyiben a CUH a munkája egy részét alvállalkozónak adja át, minden körülmények közepett is teljes felelősséggel fenntartja az Ügyféllel kötött szerződését, valamint az ennek megfelelő tanúsítás megadására, fenntartására, meghosszabbítására, hatályának csökkentésére, felfüggesztésére vagy visszavonására vonatkozó jogait és kötelezettségeit. A CUH ésszerű időn belül értesíti ügyfeleit a tanúsítási követelményekben bekövetkező változásokról. Ezt a dokumentumot és minden módosítást a Control Union vállalati weboldalán és/vagy az ügyfélnek a vonatkozó információk rendszerhez való hozzáférése révén teszi közzé.

Ez a dokumentum a szerződésben (aláírt ajánlati levélben) említett normatív dokumentumok szerves részét képezi. A CUH-nak jogában áll ezt a dokumentumot saját belátása szerint módosítani vagy bővíteni, feltéve, hogy az továbbra is megfelel a harmonizált szabvány (ISO/IEC 17021) követelményeinek. A jelen dokumentum bármilyen módosítására, vagy kiterjesztésére az elfogadás időpontjától számított három hónapos átmeneti időszak adható, egyértelműen megjelölve az átmeneti időszak végét.

Minden olyan esetben, amikor ez a dokumentum, vagy bármely más alkalmazandó szabályozás, vagy megállapodás nem nyújt elegendő útmutatást, a CUH igazgatója dönt.

2. Fogalommeghatározások

Akkreditáló testület: Olyan szabályozó szervezet, amely akkreditációt végez, amikor is az akkreditáció a tanúsító szervezethez kapcsolódó harmadik fél által kiadott igazolás, amely hivatalosan bizonyítja, hogy a szervezet alkalmas bizonyos megfelelőségértékelési feladatok elvégzésére (ISO/IEC 17011 szabvány alapján).

Érintett érdekelt fél: Az az érdekelt fél, akinek az élet- és/vagy munkakörülményeiben közvetlen változást okozhat a szabvány végrehajtása, vagy az az érdekelt fél, aki a szabvány felhasználója lehet, és ezért a szabvány követelményei vonatkoznak rá.

Megjegyzés: Az érintettek közé tartoznak a szomszédos közösségek, az őslakosok, a munkavállalók stb. A szabvány tárgyában való érdekeltség (pl. nem kormányzati szervezetek, tudományos közösség, civil társadalom) azonban nem egyenlő az érintettséggel.

Az érdekelt fél, aki a szabvány felhasználója lehet, valószínűleg tanúsított szervezet lesz, pl. erdőgazdálkodási szabvány esetén erdőgazdálkodó, vagy felügyeleti lánc szabvány esetén feldolgozó vállalkozás.

Audit program: Egy vagy több audit egy bizonyos időintervallumban való megvalósítására vonatkozó terv, amelynek egy speciális célt kell szolgálnia (ISO 19011:2018 szabvány 3.4. pontja alapján).

Értékelési terv: Az adott auditálás tevékenységeinek és előkészületeinek leírása (ISO 19011:2018 szabvány 3.6. pontja alapján).

Tanúsítvány: A CUH által e szabvány rendelkezései szerint kiállított dokumentum, amely igazolja, hogy a a PEFC által jóváhagyott erdőgazdálkodási szabványban vagy szabványokban és egyéb szabványokban meghatározott és alkalmazandó követelmények teljesülnek.

Megjegyzés: A tanúsítványokat néha "tanúsítási dokumentumoknak" is nevezhetik.

A tanúsítási döntéshozó: olyan személy vagy személyek egy csoportja, aki nem vett részt az auditálás folyamatban, és akit a CUH bízott meg a tanúsítási döntés meghozatalával. Általában a felülvizsgáló és a tanúsítási döntéshozó szerepekörök a tanúsító szerepkörébe épülnek be.

Tanúsított terület: A PEFC ST 1003, *Fenntartható erdőgazdálkodás - követelményei* szerinti fenntartható erdőgazdálkodási rendszer által lefedett erdőterület. Csoportos tanúsítás esetén a tanúsított terület a csoport résztvevői erdőterületeinek összegét jelenti.

Tanúsító szervezet (CUH): olyan szervezet, amely un. harmadik félként végzi tevékenységét, vagyis e dokumentum hatályaiban a PEFC által jóváhagyott nemzeti vagy regionális erdészeti tanúsítási rendszer alapján tanúsítást végez, és amelyet az IAF MLA valamely akkreditáló szervezete az ISO/IEC 17021 szabvány szerint akkreditált erre.

Ügyfél: Olyan szervezet, beleértve a csoportos szervezetet is, amely tanúsított vagy tanúsítani kívánja erdőgazdálkodási tevékenységét.

Megjegyzés: Az ügyfél a tanúsítvány birtokosa, és felelős annak biztosításáért, hogy az erdőgazdálkodási szabvány valamennyi követelménye teljesüljön az adott tanúsítvány hatálya alá tartozó tanúsított terület tekintetében.

Korrupciós gyakorlat: A korrupciós gyakorlatok közé tartozik a köztisztviselők megvesztegetése, a sikkasztás, a befolyással való üzérkedés, a tisztséggel való visszaélés és a köztisztviselők által elkövetett tiltott meggazdagodás, valamint a magánszektorban elkövetett megvesztegetés és sikkasztás, továbbá a pénzmosás és az igazságszolgáltatás akadályozása, összhangban az ENSZ korrupció elleni egyezményével.

Dokumentált információ (dokumentált rendszer)

A szervezet által ellenőrzendő és karbantartandó információ, amely bármilyen formátumban, bármilyen adathordozón, bármilyen forrásból származik.

Lejárt tanúsítvány: A tanúsítványt a tanúsítvány lejártja után nem újítják meg.

Csoportos tanúsítás: A csoportos szervezet tanúsítása egy csoportos erdészeti tanúsítvány keretében.

Csoportképviselő: A résztvevőket képviselő jogi személy, amely általános felelősséggel tartozik azért, hogy a tanúsított területen az erdőgazdálkodás megfeleljen a PEFC által jóváhagyott erdőgazdálkodási szabványnak és az erdőtanúsítási rendszer egyéb alkalmazandó követelményeinek. Erre a célra a csoportos jogalany csoportirányítási rendszert használ.

Megjegyzés: A csoportképviselő felépítésének meg kell felelni a csoportszervezet működéséből, a résztvevők számából és egyéb alapvető feltételeiből eredő követelményeknek. A csoportot akár egy személy is képviselheti.

Csoportos erdészeti tanúsítvány: Az erdészeti tanúsítási rendszer erdőgazdálkodási szabványának és egyéb alkalmazandó követelményeinek való megfelelést igazoló dokumentum.

Csoportos szervezet: Az erdőgazdálkodási szabvány végrehajtása és tanúsítása céljából létrejött, a csoportképviselő által képviselt résztvevők csoportja.

Megjegyzés: A "csoportos szervezet" kifejezés egyenértékű a "regionális csoport" kifejezéssel, ha a csoportot a regionális határok vagy más, az adott erdőtanúsítási rendszer által választott és e fogalom meghatározás tartalmának megfelelő fogalmak alapján határozzák meg.

A "csoportos szervezet" kifejezés a "több helyszínes szervezet" egy speciális formája.

Információs és kommunikációs technológiák: Az információs és kommunikációs technológiák (IKT) az információ gyűjtésére, tárolására, visszakeresésére, feldolgozására, elemzésére és továbbítására szolgáló technológia használata. Ide tartoznak a szoftverek és hardverek, például okostelefonok, kézi eszközök, laptopok, asztali számítógépek, drónok, videokamerák, viselhető technológiák, mesterséges intelligencia és mások. Az IKT használata helyénvaló lehet az értékelés során mind helyben, mind távauditként (Forrás: IAF MD4:2023).

Magyar Erdőtanúsítási Rendszer (MER): a magyarországi erdőgazdálkodásra vonatkozó erdőtanúsítási és erdőalapú terméktanúsítási rendszer.

Magyar Erdőtanúsítási Rendszer Nonprofit Kft: a Magyar Erdőtanúsítási Rendszert (MER) jogilag képviselő gazdasági társaság, amely azt írásos szabályzata és eljárásrendje szerint alakítja ki és működteti - a PEFC Tanács nevében eljárva, mint a magyarországi PEFC felhatalmazott szervezete.

Jelentős (súlyos) nemmegfelelés: A PEFC fenntarthatósági referenciaértékek, vagy a PEFC által jóváhagyott regionális, nemzeti, vagy az alatti erdőgazdálkodási szabvány(ok) egy vagy több követelményének (amely alapján az ellenőrzést végzik), hiánya, illetve végrehajtásának és fenntartásának elmulasztása és amely rendszerszintű kockázatot jelenthet az erdőgazdálkodás működésére és hatékonyságára nézve.

Megjegyzés: A jelentős (súlyos) nemmegfelelés lehet egyedi nemmegfelelés, vagy több kisebb, de összefüggő nemmegfelelés, amelyek összességükben jelentős nemmegfelelést alkotnak.

Kisebb jelentőségű nemmegfelelés: A PEFC fenntarthatósági referenciaértékek, vagy a PEFC által jóváhagyott regionális, nemzeti, vagy az alatti erdőgazdálkodási szabvány(ok) követelményeinek nem teljesítése, amely alapján az értékelést végzik, és amely nem eredményez rendszerszintű kockázatot az erdőgazdálkodás működésére és hatékonyságára nézve.

NAH: Nemzeti Akkreditáló Hatóság

Résztvevő: A csoportos erdőtanúsítvány hatálya alá tartozó erdőtulajdonos/gazdálkodó, aki képes az erdőgazdálkodási szabvány követelményeinek végrehajtására a tanúsított területen.

Megjegyzés: Az "erdőgazdálkodási szabvány követelményeinek végrehajtására való képesség" kifejezés megköveteli, hogy a szervezet hosszú távú joggal, bérleti joggal, a helyi hagyományos szokásjognak megfelelő bérleti joggal rendelkezzen az erdőgazdálkodásra vonatkozóan, és kizárja az egyszeri alkalomra szerződő vállalkozókat a csoportos tanúsításban való részvételből. Amennyiben a regionális, vagy nemzeti rendszerek lehetővé teszik egy adott erdőterületre nem hosszú-távú gazdálkodási jogokkal rendelkező vállalkozók számára, hogy részt vegyenek a csoportos tanúsításban, a rendszer biztosítja, hogy ezek a vállalkozók csak

a résztvevőknek tanúsított területéről, vagy egyéni tanúsítással rendelkező erdőtulajdonosok/gazdálkodók területeiről származó anyagra vonatkozóan hivatkozhatnak PEFC tanúsítottokra.

PEFC: Programme for the Endorsement of Forest Certification

PEFC engedélyezett szervezet: A PEFC felhatalmazással rendelkező olyan szervezet, amely a PEFC Tanácstól engedélyt kapott a PEFC védjegyhasználati engedélyek kiadására és a PEFC Tanács nevében a tanúsító szervezettel, pl. CUHval való kapcsolattartásra. A felhatalmazott szervezet általában egyben a PEFC nemzeti irányító testülete is.

PEFC Tanács tanúsítási rendszere: A hasonló, vagy kapcsolódó megfelelőségértékelési rendszerek irányítására vonatkozó szabályok és eljárások összessége. A PEFC tanúsítási rendszer a PEFC Tanács által fenntartott és általa jóváhagyott nemzeti, vagy regionális erdészeti tanúsítási rendszerek végrehajtása révén a helyi körülményekhez igazítottan működik.

PEFC által jóváhagyott nemzeti, vagy regionális erdészeti tanúsítási rendszer (PEFC által jóváhagyott tanúsítási rendszer): A tanúsítási rendszer egy adott tanúsítási rendszer alkalmazása meghatározott követelmények egy adott földrajzi területen. A PEFC által jóváhagyott nemzeti, vagy regionális erdészeti tanúsítási rendszer a PEFC Tanács tanúsítási rendszerének alkalmazása egy adott földrajzi területen. A meghatározott követelményrendszer a PEFC fenntartható erdőgazdálkodásra vonatkozó referenciakövetelményeknek (szabványnak) az adott földrajzi területre történő adaptálása a rendszer által kidolgozott fenntartható erdőgazdálkodási és kapcsolódó szabványok révén, a rendszer szabályainak megfelelően.

PEFC nemzeti irányító testületek (PEFC NGB-k): független, nemzeti szervezetek, amelyeket azért hoztak létre, hogy országukban fejlesszék és megvalósítsák a PEFC-rendszert. A PEFC NGB-k listája és elérhetőségeik a PEFC honlapján található. A PEFC NGB-k gyakran egyben a PEFC meghatalmazott képviselő szervezetei egyben.

PEFC által elismert adatbázis: A PEFC NGB-k vagy a csoportos erdészeti tanúsítványok tanúsítványtulajdonosai által vezetett adatbázisok, amelyekben az erdőgazdálkodási tanúsítás végrehajtásához szükséges adatokat, például a résztvevők naprakész adatait és a tanúsítvány által lefedett területet rögzítik, karbantartják és megfelelően védik.

Különleges audit: A különleges auditok nem tervezettek, vagy egyébként az auditprogramon kívüli auditok, amelyeket rövid értesítési időn belül is el lehet végezni.

Megjegyzés: A hatály kiterjesztése, illetve panaszok vagy megalapozott aggályok kivizsgálása miatt szükség lehet különleges értékelésekre.

Felülvizsgáló (asszisztens): Az auditálási folyamatba nem bevont személy vagy személyek egy csoportja, akit a tanúsító szervezet (pl. CUH) bíz meg az auditálással kapcsolatos összes információ és eredmény áttekintésével. Általában a felülvizsgáló és a tanúsítási döntéshozó szerepkörök a tanúsító szerepkörébe épülnek be.

Megalapozott aggodalom: Bizonyítékkal alátámasztott információ vagy panasz, amely arra utal, hogy a PEFC által jóváhagyott nemzeti, vagy regionális erdőtanúsítási rendszer követelményeit nem tartják be, vagy súlyosan megsértik azokat, és ebből eredően ez a gyakorlat a PEFC hírnevét is veszélyezteti egyben.

Megjegyzés: A megalapozott aggodalmat harmadik fél is kinyilváníthatja, illetve természetesen maga az ügyfél is.

Felfüggesztett tanúsítás: A tanúsítványt a CUH ideiglenesen érvénytelenítette.

Műszaki szakértő: Olyan személy, aki speciális tudást vagy szakértelmet biztosít az értékelés során az értékelő csoport tagjaként (ISO/IEC 17021:2015 szabvány 3.14. pontja szerint).

Megjegyzés: A speciális tudás vagy szakértelem az auditálandó szervezetre, folyamatra vagy tevékenységre vonatkozó ismereteket jelenti.

Megszűntetett tanúsítvány: A tanúsítást az ügyfél a tanúsítási ciklus érvényességi ideje alatt önként felmondta.

3. Titoktartás

A CUH és annak alkalmazottai a szervezet minden szintjén, beleértve a bizottságok tagjait, a vállalkozókat, a külső szervezetek alkalmazottait vagy a CUH nevében eljáró személyeket, kötelesek minden, az üzleti tevékenysége során szerzett információt védett információnak tekinteni és bizalmasan kezelni. A CUH az ügyfél írásbeli hozzájárulása nélkül nem adhatja át ezeket az információkat harmadik félnek. A CUH ezt ugyanolyan gondossággal teszi, mint ahogyan saját információit kezeli. Az Ügyfelek bizalmas információit kizárólag saját tevékenységei céljára használja fel, és az Ügyfélelévőzetes írásbeli hozzájárulása nélkül nem hozza nyilvánosságra ezeket a bizalmas információkat, és nem ad hozzáférést harmadik félnek. Ugyanakkor kötelesek vagyunk bárkit tájékoztatni az Ügyféltanúsításának státuszáról, ha erre felkérnek. Előfordulhat az is, hogy jogszabály vagy a PEFC, illetve annak valamelyik irányító szerve, vagy az akkreditáló testületünk számára információkat kell kiadnunk, feltéve, hogy az adott szervezetnek szüksége van ezekre az információkra a természetes és szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez, hacsak azt a jog nem tiltja. És természetesen előfordulhat, hogy információkat kell közölnünk alkalmazottainkkal, beleértve a bizottsági tagokat, a vállalkozókat, a társult irodákat, a külső szervek alkalmazottait, vagy a CUH nevében eljáró személyeket is, hogy képesek legyünk az Önnek nyújtott, szerződött szolgáltatásainkat elvégezni.

Ön, mint Ügyfél az eljárásainkra és módszereinkre vonatkozó bizalmas információkat csak a szükséges ismeretek alapján adhatja át a kapcsolt vállalkozásainak (azaz bármely olyan személynek, aki közvetlenül, vagy közvetve irányítja az ügyfelet, vagy aki az Ügyfélközvetlen vagy közvetett irányítása alatt áll), valamint az irodáinak, alkalmazottainak vagy alvállalkozóinak. Bármely más harmadik félnek történő kiadása tilos.

Az információ nem minősül bizalmasnak, ha az információ már általánosan ismert, vagy rövidesen a nyilvánosság számára hozzáférhetővé válik, mint például a nyilvános könyvvizsgálati összefoglalók, amelyeket hozzáférhetővé kell tenni. Vagy, ha az információt a CUH az Ügyfélinformációitól, vagy tevékenységétől függetlenül szerezte be. Vagy ha ezt az információt jóhiszeműen egy olyan harmadik fél hozza nyilvánosságra a CUH számára, akinek saját jog alapján van hozzáférése az adott információhoz. Vagy természetesen, ha Ügyfélés a CUH között megállapodás született (pl. panaszok megválaszolása céljából). Az Önre vonatkozó, a CUH által Öntől eltérő forrásból (pl. panaszostól vagy szabályozó hatóságoktól) szerzett információkat a CUH bizalmasan kezeli, kivéve, ha mind az információ forrása, mind Ön, az Ügyfél írásban beleegyezik azok nyilvánosságra hozatalába.

A CUH alkalmazottai, beleértve a bizottságok tagjait, a vállalkozókat, a külső szervezetek alkalmazottait vagy a CUH nevében eljáró magánszemélyeket, a CUH tevékenységeinek végzése során szerzett, vagy azok során keletkezett minden információt bizalmasan kezelnek, kivéve, ha jogszabály másként rendelkezik. Az értékelésben részt vevő, a tanúsítási tevékenységben nem érintett, illetve a CUH nevében eljáró személyeknek titoktartási megállapodást kell aláírniuk annak érdekében, hogy megakadályozzák a CUH objektív és pártatlan álláspontjának megsértését. A vonatkozó titoktartási megállapodás aláírását megtagadó személyek nem vehetnek részt az auditálásban, vagy az értékelésben.

4. A tanúsítás típusai

A CUH többféle értékelési módszert alkalmaz, attól függően, hogy milyen típusú tanúsításról van szó. Általánosságban háromféle tanúsítástípust különböztetünk meg. A PEFC FM program keretében azonban ez csak az irányítási rendszer tanúsítására vonatkozik.

Irányítási rendszer tanúsítása:

Ez egy szisztematikus folyamat az értékelési bizonyítékok beszerzésére és objektív értékelésére annak megállapítása érdekében, hogy az irányítási rendszer milyen mértékben felel meg egy meghatározott követelményrendszernek. Az irányítási rendszer tanúsításának célja, hogy bizonyítsa, hogy az irányítási rendszer megfelel a meghatározott követelményeknek, képes következetesen megvalósítani a szabályzatokban foglaltakat és azok célkitűzéseit és hogy végrehajtása hatékony. Az irányítási rendszer értékelési folyamatát auditnak nevezik, az auditot végző személy pedig az auditor. Az irányítási rendszer folyamatai általában olyan tevékenységekre vonatkoznak, amelyeknek egynél több lehetőségük van a kitűzött cél elérésére, és általában a szabályzatok, folyamatok és eljárások olyan keretét jelentik, amelyek biztosítják, hogy a szervezet képes legyen a céljai eléréséhez szükséges összes feladatot teljesíteni. Az irányítási rendszerben lévő folyamatok, eljárások és irányelvek kölcsönhatásban vannak egymással és környezetükkel. Következésképpen egy folyamat elindítható egy előre meghatározott eredmény elérése érdekében, de nem garantált, hogy ez az eredmény ténylegesen megvalósul. Az irányítási rendszerben a folyamatok általában jelenleg is zajló folyamatok. A múltbeli teljesítmények nagy valószínűséggel befolyásolják a jövőbeli eredményeket. A tanúsítási döntés meghozatala ezért nem tekinthető a múltbeli teljesítmények kontextusa nélkül, és figyelembe kell venni annak megítélésében, hogy az irányítási rendszer egésze képes lesz-e továbbra is megfelelő és hatékony, valamint releváns és alkalmazható a tanúsítás hatálya szempontjából. Az irányítási rendszer tanúsítása során soha nem szabad vélelmezni, hogy az adott rendszerből származó termék, folyamat vagy szolgáltatás megfelel végül; végül is nem ez az, amit értékelünk. Ezért, ha van egy logó vagy védjegy, amit használni kell, akkor azt nem szabad közvetlenül a terméken vagy a termék csomagolásán használni, és nem szabad máshol kijelenteni, hogy a termék megfelel a követelményeknek, vagy bizonyos státusszal rendelkezik. A logóknak és védjegyeknek különleges követelményeknek kell ugyanis megfelelniük. Az akkreditált terméktanúsítási tevékenységek az ISO/IEC 17021 szabványon alapulnak.

5. Az értékelés típusai

A vizsgálat tárgyának értékelése során a CUH a következő értékelési típusokat alkalmazza:

5.1 Kezdőértékelés (főaudit):

A kezdőértékelés (főaudit) az ügyfél első auditja, és akkor kerül rá sor, ha az ügyfél még soha nem kapott tanúsítványt a CUH-tól ebben a programban. A CUH értékelő csoportjának minden alkalmazandó szabványkövetelményt értékelnie kell.

Az irányítási rendszer auditjai (elvileg minden PEFC FM audit) az 1. és 2. fázisú auditokból állnak, kivéve, ha a vonatkozó, PEFC által jóváhagyott tanúsítási rendszer ezt nem írja elő. Az 1. fázisú auditokat a főaudit részeként alkalmazzák. A PEFC nem írja elő az 1. fázisú auditokat az újratanúsításhoz szükséges felülvizsgálati értékelésekhez. A 2. fázisú auditokat minden auditálás során alkalmazzák.

Az 1. fázisú audit: Az 1. fázisú audit a dokumentumok és a "készenlét" felülvizsgálatának funkcióját tölti be. Az 1. fázisú értékelésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) A tanúsítási audit hatályának és céljának megerősítése.
- b) A résztvevők, helyszínek és a fenntartható erdőgazdálkodási rendszer hatálya alá tartozó tevékenységek megerősítése.
- c) Az ügyfél erdőgazdálkodási dokumentációjának értékelése.
- d) Adott esetben az erdőgazdálkodási területre vonatkozó egyedi feltételek értékelése.
- e) Az ügyfél belső auditokra és az irányítási rendszer integritására vonatkozó eljárásainak és végrehajtásuk hatékonyságának értékelése.
- f) Az ügyfél PEFC védjegyek használatára vonatkozó eljárásainak megfelelőségének megállapítása, valamint adott esetben a PEFC által jóváhagyott tanúsítási rendszer védjegyhasználatának megfelelőségének értékelése.
- g) Az ügyfél által az érintett érdekelt felek azonosításának, igényeiknek és elvárásainak, valamint annak értékelése, hogy ezeket hogyan veszik figyelembe az erdőgazdálkodás során, valamint az érintett érdekelt felektől az auditról szóló nyilvános értesítési szakasz során kapott visszajelzések figyelembevétele és annak kiértékelése.
- h) A 2. fázisú értékelés során figyelembe veendő kockázatok meghatározása.
- i) A 2. fázisú audit értékelési tervének véglegesítése (lásd a 2. fázisú értékelésnél).

Fontos, tisztában lenni azzal, hogy az 1. fázisú értékelés eredményei a 2. fázisú értékelés elhalasztásához, vagy akár törléséhez vezethetnek. Ha az 1. szakasz értékelése azt mutatja, hogy a 2. szakaszú audit még nem kivitelezhető (pl.: a minőségügyi kézikönyv nagymértékben hiányos, túl sok a nem-megfelelőség, több kérdésben téves felfogás), erről tájékoztatjuk Önt, és megküldjük Önnek a nem-megfelelőségek (NC) összefoglalóját. A javításokat 3 hónapon belül el kell küldeni az auditornak, aki a bejelentett NC-ket újraértékeli.

Az irányítási rendszer bármely olyan részét, amelyet az 1. fázisú audit során értékelték, és amelyről megállapították, hogy teljes mértékben kivitelezett, hatékony és megfelel a követelményeknek, a 2. fázisú audit során nem szükséges újra auditálni. Az auditornak azonban meg kell győződnie arról, hogy az irányítási rendszer már vizsgált részei továbbra is megfelelnek a tanúsítási követelményeknek. Ha az értékelés azt mutatja, hogy néhány NC feltárása mellett a 2. fázis helyszíni látogatása elvégezhető, az auditor elküldi a nemmegfelelőségek összefoglalóját, és megkezdí a 2. fázis auditjának előkészítését.

Az 1. és a 2. fázisú auditok (lásd alább) közötti időintervallum várhatóan nem haladja meg a 3 hónapot; kivételes esetekben a 6 hónapot, amit a 2. fázisú auditjelentésben indokolni kell. Az időintervallum meghatározásakor figyelembe kell venni, hogy az ügyfélnek mennyi időre van szüksége az 1. fázisú értékelés során feltárt problémák megoldásához. Ha az ügyfél nem képes a kérdéseket a megállapított időn belül megoldani, vagy ha olyan jelentős változások következnek be, amelyek hatással vannak az irányítási rendszerre, akkor az 1. fázisú auditot részben, vagy egészben meg kell ismételni, és ebben az esetben az értékelő csoportnak a 2. fázisú auditra vonatkozó intézkedéseket is ki kell igazítania.

Gyakorlati okokból lehetőség van arra, hogy az 1. fázisú auditot a 2. fázis elvégzésével egy időben fejezzék be. Azonban az 1. szakasz után döntést kell hozni arról, hogy folytatják-e a 2. szakaszos értékelést vagy sem. Ezt megfelelően közölni kell az ügyféllel. Nagyobb ügyfelek esetében ajánlott, hogy az 1. szakasz helyszíni auditját és a 2. szakasz auditját külön vizsgálat keretében végezzék el. Az

1. és a 2. fázisú auditok közötti időintervallum meghatározásakor figyelembe kell venni az ügyfél igényeit az 1. fázisú audit során feltárt problémás területek megoldására. A CUH-nak esetleg felül kell vizsgálnia a 2. szakaszra vonatkozó intézkedéseket is.

Az 1. fázisú audit távauditként is elvégezhető IKT segítségével.

Az 1. fázisú értékelés nem igényel formális értékelési tervet.

A 2. fázisú értékelés: A 2. fázisú audit célja a rendszerkövetelmények végrehajtásának értékelése, beleértve az erdőgazdálkodási rendszer, a folyamatok és eljárások hatékonyságát. A 2. fázisú auditnak az erdőgazdálkodási tevékenységek helyszíni értékelésének kell lennie, azonban a CUH adott esetben a 2. fázisú audit egyes részeit távértékelésként is elvégezheti IKT segítségével.

Megjegyzés: Példák az IKT felhasználására a munkavállalókkal folytatott interjúk és az elektronikus formátumú információk áttekintése.

A 2. fázisú audit magában foglal egy átfogó helyszíni bejárást. Ennek ki kell terjednie a hatályba tartozó területek, tevékenységek és termékek reprezentatív vizsgálatára. A CUH az alkalmazandó PEFC tanúsítási rendszer által előírt mintavételi követelményeket alkalmazza.

Az érdekelt feleket értesíteni szükséges a kezdőaudit időpontjáról, legalább 30 nappal az audit előtt. Hacsak a PEFC által jóváhagyott tanúsítási rendszerekre (lásd alább) nem vonatkoznak eltérő követelmények, az első tanúsítás megítélése előtt a CUH:

- a) felülvizsgálja, elfogadja és ellenőrzi a javítást és a korrekciós intézkedéseket minden jelentős nemmegfelelőségre vonatkozóan
- b) felülvizsgálja és elfogadja a kisebb jelentőségű nemmegfelelőségekre vonatkozó korrekciós tervet és korrekciós intézkedéseket

5.2 Újratanúsítási értékelés

Az újratanúsítási auditot a helyszínen kell elvégezni. Az újratanúsítási audit bizonyos részei, mint például a nyitó- és záróértekezlet, a kisebb nemmegfelelőségek lezárása, vagy egyéb adminisztratív folyamatok, például a rendszer dokumentációja, a belső audit, vagy az ügyfél vezetői felülvizsgálatának értékelése, távaudit formájában is történhet. Az audittervnek meg kell határoznia, hogy az audit mely elemei végezhetőek hatékonyan távauditként. A CUH értékelő csoportjának az összes alkalmazandó szabványkövetelményt értékelnie kell.

Az érdekelt felek számára hirdetményt kell közzétenni annak biztosítására, hogy az érintett érdekelt felek legalább 30 nappal az audit előtt értesüljenek az újratanúsítási audit időpontjáról.

A CUH az alkalmazandó PEFC tanúsítási rendszer által előírt mintavételi követelményeket alkalmazza.

Hacsak a vonatkozó PEFC tanúsítási rendszerekre vonatkozóan nem állnak fenn eltérő követelmények, az újratanúsítás megítélése előtt a CUH:

- c) felülvizsgálja, elfogadja és ellenőrzi a javításokat és a korrekciós intézkedéseket minden jelentős nemmegfelelőségre vonatkozóan

- d) felülvizsgálja és elfogadja a kisebb jelentőségű nemmegfelelőségekre vonatkozó korrekciós tervet és korrekciós intézkedéseket.

5.3 Felügyeleti értékelés

A felügyeleti auditok helyszíni auditok, de nem feltétlenül teljes rendszerauditok. A felügyeleti auditok csak a 2. fázisú auditból állnak, de ez nem feltétlenül jelenti azt, hogy az 5 éves tanúsítási ciklus során a felügyeleti auditok négy évének mindegyikében az összes szabványkövetelményt értékelni kell, amennyiben az kezdőaudit és az újratanúsítási audit között, vagy két újratanúsítási audit között az összes követelményt újraértékelik. A CUH-nak azonban itt is követnie kell a vonatkozó, PEFC által jóváhagyott tanúsítási rendszerben meghatározott követelményeket. A mintavételt és a mintavételi módszert minden egyes külön audittervben ismertetik.

A fent említettek szerint ezeket az értékeléseket legalább évente el kell végezni. A CUH legalább négy felügyeleti auditot végez a tanúsítvány lejárta előtt, hogy a CUH az újratanúsítási auditok között is bízhatson abban, hogy a tanúsított irányítási rendszer továbbra is megfelel a követelményeknek.

Megjegyzés: Az "évente" azt jelenti, hogy tizenkét havonta egyszer, plusz vagy mínusz három hónap. Ha a tanúsítvány öt évnél rövidebb ideig érvényes, a felügyeleti értékelések száma ennek megfelelően csökkenthető.

Indokolt esetben a CUH a felügyeleti értékelések gyakoriságát az ügyfél profiljához és a korábbi értékelések eredményeihez kapcsolódó általános kockázati szintnek megfelelően növelheti.

A felügyeleti értékelés egyes részei, vagy adott esetben a teljes felügyeleti értékelés távauditként is elvégezhető IKT segítségével. A CUH nem végezhet két egymást követő teljes felügyeleti értékelést meghaladóan két egymást követő teljes felügyeleti értékelést teljesen távauditként.

A CUH az alkalmazandó PEFC tanúsítási rendszer által előírt mintavételi követelményeket alkalmazza.

Előfordulhat, hogy a panaszok kivizsgálása érdekében, vagy változásokra reagálva, illetve a felfüggesztett ügyfelek nyomon követése céljából rövid időn belül, vagy előre be nem jelentett módon auditokat kell végezni a tanúsított ügyfeleknél.

Ilyen esetekben a CUH az ilyen értékelések elvégzésének feltételeit ismerteti és előzetesen tájékoztatja a tanúsított ügyfelet.

A felügyeleti auditok során különös figyelmet kell fordítani azokra a nemmegfelelőségekre, amelyeket, vagy az előző audit óta lezártak, vagy amelyek még mindig nem zárultak le.

5.4 Különleges értékelések

A különleges értékelések nem tervezett, vagy egyébként az értékelési programon kívül eső, rövid időn belül elvégzendő értékelések. Ezekre szükség lehet a hatály kiterjesztése miatt, illetve panaszok vagy megalapozott aggályok kivizsgálása érdekében.

A CUH különböző típusú különleges értékeléseket végezhet. Az ilyen audit egyes elemei, mint például a nyitó- és záróértekezlet, vagy a kisebb jelentőségű NCK és adminisztratív folyamatok lezárása, távauditként is történhet. Az audittervnek meg kell határoznia, hogy az audit mely elemei végezhetőek hatékonyan távauditként.

A különleges értékelések típusai a következők:

- **Hatály kiterjesztése:** amikor az ügyfél hatály-bővítési kérelmet nyújt be. A hatály bővítése értékelésre szorul annak eldöntése érdekében, hogy a kiterjesztés engedélyezhető-e.
Megjegyzés: A hatály kiterjesztésére akkor kerülhet sor, ha a meghatározott minősített erdőterület jelentősen megváltozik. A hatály kiterjesztésére például új erdőtípusok vagy az erdőgazdálkodásban bekövetkezett jelentős változás miatt kerülhet sor.
- **Előre be nem jelentett, vagy rövid határidőn belüli értékelések:**
 - akkor kerülhet rájuk sor, ha megalapozott a gyanú, hogy az ügyfél tudatosan megszegi a szabvány valamely követelményét;
 - A CUH felfüggesztheti vagy visszavonhatja a tanúsítványt, ha az ügyfél indoklás nélkül nem fogadja el az előre be nem jelentett, vagy rövid határidőn belüli értékelést;
 - A CUH meghatározza azokat a feltételeket, amelyek mellett előre be nem jelentett vagy rövid határidőn belüli értékeléseket végez, és erről tájékoztatja az ügyfelet;
 - A feltételeknek ki kell terjedniük a megalapozott aggályok és egyéb okok kivizsgálására.

Ezen túlmenően auditok vagy értékelések végezhetőek a következők szerint:

Közös értékelés:

A közös értékelés olyan értékelés, amelyben két vagy több tanúsítási szervezet együttműködik egyetlen auditálandó szervezet értékelése érdekében. Ez vonatkozhat két vagy több tanúsító szervezetre, de vonatkozhat egy rendszer tulajdonosának az értékeléshez való csatlakozására is. Mindegyik értékelő félnek teljes felelősséget kell vállalnia az értékelésben betöltött szerepéért.

Kombinált értékelés:

Egy ügyfél két vagy több irányítási rendszert is alkalmazhat különböző szakterületekről (a PEFC FM mellett például minőségi, környezetvédelmi és munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági rendszerrel is rendelkezhet). Ha két vagy több ilyen szakterületet együttesen értékelnek egy értékelés keretében, azt "kombinált értékelésnek" nevezzük.

Integrált értékelés:

A fenti ügyfél, aki két vagy több, különböző szakterülethez tartozó irányítási rendszert alkalmaz (a PEFC FM mellett például minőségügyi, környezetvédelmi és munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági rendszerrel is rendelkezhet), ezeket a szakterületeket egyetlen irányítási rendszerben egyesítheti. Az ilyen irányítási rendszerre vonatkozó értékelést "integrált értékelésnek" nevezzük.

6. Az értékelés tárgya

Az értékelés terjedelmét a szolgáltatási szerződés, vagy az adott értékelésre vonatkozó aláírt ajánlati levél tartalmazza, és a következők meghatározását jelenti:

- az irányítási rendszer(ek), termék(ek), folyamat(ok) vagy szolgáltatás(ok), amelyre a tanúsítványt kiadták-e,
- az alkalmazandó PEFC FM tanúsítási rendszer, és

- a szabvány(ok) és egyéb normatív dokumentum(ok), beleértve azok változatát is, amelyeknek az irányítási rendszer(ek), termék(ek), folyamat(ok) vagy szolgáltatás(ok) megítélése szerint megfelel(nek).

Az ügyfél köteles tájékoztatni a CUH-t, ha a CUH hatálya alá tartozó egységeket, irányítási rendszert, termékeket, folyamatokat és/vagy szolgáltatásokat egy másik tanúsító szervezet is tanúsítja ugyanazon szabvány alapján, vagy egy másik tanúsító szervezetnél kérelmezi a tanúsítást.

Amennyiben az ügyfelet és alvállalkozóit különböző tanúsító szervezetek értékelik, az ügyfélnek és alvállalkozóinak bele kell egyeznie abba, hogy a tanúsító szervezetek információt cserélhessenek a szerződésük szerinti műveletekről. Nem megengedett azonban, hogy egynél több tanúsító szervezet általi tanúsítottság.

Változások az értékelés tárgyában

Ügyfélköteles a lehető leghamarabb tájékoztatni a CUH-t, ha olyan változások következnek be, amelyek zavarják vagy zavarhatják az érintett szabályozásban említett követelményeket, vagy amelyek a tanúsítvány hatályának megváltozására utalnak. Ez magában foglalhatja, de nem kizárólagosan, a tulajdonosi, szerkezeti, irányítási vagy bármely más olyan változást, amely hatással lehet arra, hogy Ügyfélképes-e megfelelni az alkalmazandó előírásoknak.

Ha új egységek, termékek, eljárások vagy szolgáltatások felvételét kéri a tanúsítás hatályába, akkor a gyártás és/vagy feldolgozás megkezdése előtt (írásban) kérelmeznie kell a termék, eljárás vagy szolgáltatás gyártását/szállítását, feldolgozását és/vagy értékesítését a tanúsításra való hivatkozással. Ezt minden esetben kérelem formájában kell benyújtania, hogy nyilvántartásba kerülhessen az hogy valóban felkérték a CUH-t és jogosult szolgáltatások nyújtására. A CUH értékeli a kért kiegészítést, és pozitív eredmény esetén felveszi azt az Ügyféltanúsítási körébe. Ehhez az értékeléshez szükség lehet egy kiegészítő auditra. Ezek költségei nem szerepelnek a szerződésben, és a ténylegesen felmerült költségek alapján terhelhetik az ügyfelet.

7. Tanúsítási kérelem és a szerződés

Az ügyfél a CUH értékelési szolgáltatásai iránti érdeklődését az adott rendszerre vonatkozó jelentkezési lap kitöltésével fejezi ki. Ez a jelentkezési lap megtalálható a honlapon, vagy kérhető a CUH-tól postai úton, vagy telefonon. A jelentkezési lap alapján a CUH kiszámítja a (megkülönböztetett típusú) értékelések elvégzéséhez szükséges időt, és ajánlatot küld Önnek, amelyben ismerteti a szolgáltatások körét és költségeit.

Az értékelési folyamat megkezdése előtt különös figyelmet kell fordítani a csoportos tanúsításra vonatkozó jogosultsági kritériumokra és az alkalmazandó követelményekre. Minden egyes PEFC által jóváhagyott tanúsítási rendszer meghatározhatja a csoportos tanúsításra vonatkozó saját jogosultsági kritériumait.

A CUH az auditálási folyamat megkezdése előtt tájékoztatja a csoportos tanúsító szervezetet a csoportos erdőgazdálkodási tanúsító szervezetekre vonatkozó jogosultsági feltételekről. Ha a csoportos

tanúsításra vonatkozó jogosultsági feltételek bármelyike nem teljesül, a CUH nem folytathatja az auditot (ha kezdőauditról van szó), illetve nem függesztheti fel a tanúsítványt (ha felügyeleti vagy újratanúsítási auditról van szó).

Az aláírt ajánlat visszaküldésével érvényes és jogszerű szerződés jön létre. A CUH regisztrálja a projektet a vonatkozó információs rendszerben, és kijelöli valamelyik képzett értékelőjét a projekt értékelésére. Az értékelő lesz azért felelős, hogy a szolgáltatásokat a CUH adott rendszerre vonatkozó eljárásainak megfelelően végezzék (lásd még a "Tervezés" című részt).

Az értékelés során az értékelőnek meg kell győződnie arról, hogy az értékelés hatálya helyes, és hogy a rendszer által előírtak szerint minden ember, termék, folyamat, szolgáltatás, egység stb. szerepel az értékelésben. Ha a jelentkezési lapon nem adta meg ezt teljeskörűen, az értékelő az kezdőaudit során arra a következtetésre juthat, hogy az elfogadott szerződés (óríási mértékben) nem fed le minden olyan témakört, amelyet bele kellett volna foglalni. A legrosszabb esetben az értékelést befejezheti, és az összes dokumentáció elkészülte után új időpontot ad meg. Ezért nagyon fontos, hogy a jelentkezési lap teljes körűen és a valóságnak megfelelően kerüljön kitöltésre.

A szerződés aláírásával az Ügyfél kötelezi magát az alábbi eljárások és szabályok betartására:

- a. A CUH rendelkezésére kell bocsátania minden olyan dokumentumot, termékmintát, rajzot, specifikációt és egyéb információt, amelyet a CUH értékelője saját belátása szerint az értékelés elvégzéséhez kér;
- b. Az Ügyfél köteles hozzáférést biztosítani minden olyan helyszínhez és létesítményhez, amelyet a CUH értékelője saját belátása szerint szükségesnek tart. A kért információk, vagy a hozzáférés megtagadása, illetve az eljárás szándékos késleltetése az értékelés akadályozásának minősülhet, ami az értékelés megszüntetésére, súlyos esetben pedig akár a tanúsítvány felfüggesztését is okozhatja;
- c. Az értékelés megkezdése előtt a CUH ellenőrzi, hogy a díj megfizetése megtörtént-e és az Ügyfél számára előírt egyéb követelmények teljesültek-e. Ha a díjfizetés nem történt meg, vagy egyéb kötelezettségeknek nem tett eleget, az értékelés nem kerül elvégzésre. Ha a CUH egy vagy több emlékeztetőjét követően hosszabb ideig nem érkezik be a díj, a CUH mérlegeli az ügyfél felfüggesztéséről szóló döntést. Ha a felfüggesztést követő 6 hónap elteltével még mindig nem érkezik díjfizetés, a tanúsítvány visszavonásra kerül és az ügyfél jogviszonya felmondásra;
- d. Kérésre engedélyeznie kell, hogy az akkreditáló testületek, a rendszer tulajdonosai, a kormányzati szervek megfigyelői, vagy a képzésben levő értékelők jelen legyenek az értékeléseken. Az Ügyfél kifogást emelhet az ezeket a szervezeteket képviselő egyes személyek ellen, de nem emelhet kifogást magukkal a szervezetekkel szemben. Ez azt jelenti, hogy ha valamilyen ilyen szervezet kifejezi érdeklődését, és abbéli kérését, hogy jelen legyen az Ügyfél értékelésénél, akkor eleget kell tennie a kérésnek. Az együttműködés megtagadása az értékelés akadályozásaként értelmezhető, ami az értékelés befejezéséhez, súlyos esetben pedig akár a tanúsítvány felfüggesztéséhez is vezethet.
- e. Azonnal tájékoztatnia kell a CUH-t a termékében, vagy szervezetben bekövetkezett minden olyan változásról, amely befolyásolhatja azt, amit az értékelés során értékelni kell, és amit a tanúsítvány feltüntet. Ez a további termékektől kezdve a kulcsfontosságú alkalmazottak sze-

mélyében bekövetkező változásokig, egy új gyártósor hozzáadásától egy termék eltávolításáig terjedhet. Ha a változások jelentősek, előfordulhat, hogy módosítani kell az értékelésre fordítandó időt, és akár a szerződést is módosítani, vagy kiegészíteni szükséges. A kiegészítés olyan dolog is lehet, aminek vizsgálatára a jelenlegi értékelő nem rendelkezik megfelelő képesítéssel. Ennek következtében előfordulhat, hogy nem végezhető el az értékelést a megállapodott időpontban, ami további költségeket jelent. Ha pl. Egy Ügyfél egy gyártósort, vagy termelési egységet üzemén kívül helyezett, vagy egy bizonyos terméket több mint 2 éve nem gyárt, akkor az adott sort, egységet, vagy termék már nem vehető figyelembe és az értékelési idő és a szerződés ennek megfelelően kell módosítandó. Ezért erről a CUH időben tájékoztatandó.

- f. Általánosságban elmondható, hogy nem utasítható vissza egy megállapodott értékelés. Előfordulhatnak azonban olyan előre nem látható körülmények, "vis maior" okok, amik lehetlenné teszik az értékelés elvégzését. Ilyenek lehetnek a megközelíthetetlen utak, árvíz, tűzvész, robbanás, földrengés, aszály, szökőár stb. és/vagy ha a megközelíthetőség nem biztonságos az Ügyfél és/vagy az értékelő számára akár lázadás, (polgár)háború, ellenségeskedés, terrorcselekmény, lázadás, forradalom miatt; de akár járványok, tengeri vagy légi katasztrófák, vagy közműszolgáltatók (például: távközlési, internet-, gáz- vagy áramszolgáltatók) meghibásodása miatt is. Ha ilyen késedelmi ok az Ügyfél tudomására jut, haladéktalanul értesíteni kell a CUH-t a vis maior eseményről, annak okáról és várható időtartamáról. Ilyen esetekben a CUH mindent megtesz annak érdekében, hogy az értékelést egy későbbi időpontban elvégezze, vagy a szükséges információkat alternatív eszközökkel szerezze be.

8. Tervezés

A szerződésben szereplő információk alapján a CUH megtervezi az kezdőauditot, és az értékelést a jelentkezési lapon szereplő információk, valamint az alkalmazandó programra vonatkozó szabványban meghatározott szabályok alapján. A kijelölt értékelőt tájékoztatni fogják, beleértve az értékelésre vonatkozó minden lényeges információt és az értékelés terjedelmét (terület, alprogram, projekt mérete stb.). Az értékelésekhez a CUH dönthet úgy, hogy értékelőcsoportot jelöl ki. Amennyiben az értékeléshez speciális, mélyreható ismeretekre és szakértelemre van szükség, a CUH szerződthet technikai szakértőt is, aki részt vesz az értékelésben. Adott esetben fordítók és tolmácsok is a csoport részét képezhetik. Ha azonban egy adott témában szakértő vesz részt a tényleges értékelésben, a fordítók és tolmácsok csak az értékelő irányítása alatt dolgozhatnak. Mindezen személyek nevét fel kell tüntetni az értékelési terven.

Az értékelő, vagy a csoportvezető felveszi a kapcsolatot az ügyféllel, és időpontot egyeztet az értékelés elvégzésére a program követelményeiben meghatározott időkereten belül. Ha változás történt az ügyfélnél, ez mindenképpen jó alkalom arra, hogy foglalkozzanak vele. Az értékelő az előkészítés során meghatározza az értékelés terjedelmét és kritériumait is. Az Ügyfelet pedig felkérhetik, hogy a vonatkozó dokumentációt még az értékelés előtt küldje el.

Az Ügyfélnek szolgáltatási díj első részletét meg kell fizetnie. Amíg ez nem történik meg, az értékelés nem halad tovább a következő lépéssel, az értékelés megtervezésével.

Adott esetben az értékelési tervet kellő időben az értékelés előtt kiküldésre kerül. Ez a terv azt hivatott biztosítani, hogy az értékelési időt megfelelően és hatékonyan kerül felhasználásra, és hogy minden értékelendő tétel értékelhető legyen az értékelés időkeretén belül. A tervnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) az értékelési célkitűzések;
- b) az értékelési kritériumokat;
- c) az értékelés hatálya, beleértve az értékelendő szervezeti és funkcionális egységek vagy folyamatok meghatározását;
- d) a helyszíni értékelési tevékenységek időpontjai és helyszínei, beleértve adott esetben az ideiglenes helyszíneken tett látogatásokat és a távértékelési tevékenységeket is;
- e) a helyszíni értékelési tevékenységek várható időtartama;
- f) az értékelőcsoport tagjainak és a kísérő személyeknek, például megfigyelőknek vagy tolmácsoknak a szerepe és felelőssége.

Az információk alapján az Ügyfél megfelelően felkészülhet az értékelésre, és biztosítható, hogy rendelkezésre álljanak a megfelelő személyek, egységek és dokumentumok.

Szükség esetén az Ügyfél kifogást emelhet bármelyik értékelő, vagy műszaki szakértő kijelölése ellen, de ezt a kifogást meg kell tudni indokolni. Ha az megalapozott, a CUH újjáalakítja a csoportot, és másik értékelőt, vagy szakértőt jelöl ki.

9. Értékelés

Az értékelés célja, hogy a CUH elegendő részletekbe menő információval rendelkezzen ahhoz, hogy megalapozott tanúsítási döntést hozhasson. Az értékelés a vonatkozó szabványok valamennyi alkalmazandó eleme alapján történik. Ennek érdekében a CUH ellenőrzi a rendszerterveket, a nyilvántartásokat, az eljárásokat és a munkautasításokat, a termék- és folyamatleírásokat, valamint interjúkat készít az emberekkel, és a megállapításokat összeveti a tényleges helyzettel.

Az ügyfélnek kell minden szükséges intézkedést megtennie az értékelés elvégzéséhez. Vagyis a CUH rendelkezésére kell bocsátania minden olyan információt és dokumentumot, amelyet a CUH szükségesnek tart, beleértve az esetleges panaszokra válaszul tett intézkedéseket is. Az Ügyfél felelőssége, hogy ezek az információk helyesek, teljesek és megbízhatóak legyenek. Az Ügyfél köteles továbbá a CUH-nak és az értékelés során jogszerűen jelen lévő hatóságoknak előzetes értesítés nélkül akadálytalan hozzáférést biztosítani minden olyan területhez, helyiséghez és gazdálkodási egységhez, amely a tanúsítás hatálya alá tartozik. Minden alkalmazottnak és berendezésnek rendelkezésre kell állnia, hogy az értékelés hatékonyan elvégezhető legyen. E követelmény esetleges be nem tartása a tanúsítvány felfüggesztését, sőt visszavonását is eredményezheti, a CUH saját belátása szerint hozott döntése alapján.

A CUH az 5. fejezetben leírt értékelési típusok bármelyikét alkalmazhatja.

Az irányítási rendszer értékelése során a kezdőaudit részeként sor kerül az 1. fázisú értékelésre. Ennek az 1. fázisú értékelésnek a célja az Ügyfél irányítási rendszere dokumentációjának értékelése, a követelmények Ügyfél általi megértésének áttekintése, az irányítási rendszer alkalmazási körére és a

kapcsolódó jogszabályi és szabályozási megfelelésre vonatkozó információk összegyűjtése, annak értékelése, hogy az Ügyfél tervez és végez-e belső ellenőrzéseket/értékeléseket, az Ügyfél felkészültségének meghatározása a 2. fázisú értékelésre, valamint a 2. fázisú értékelés részleteinek előkészítése az Ügyféllel. Ennek eredményeképpen a CUH részletes információkkal fog rendelkezni ahhoz, hogy a 2. fázisú értékeléseket célzottan összpontosíthassa a következő értékelési ciklusban. Az 1. fázisú értékelés legalább egy részét az ügyfél telephelyén kell elvégezni.

Az értékelés egy nyitó értekezlettel kezdődik. A nyitó értekezlet célja, hogy rövid magyarázatot adjon az értékelési tevékenységek elvégzésének módjáról, és ellenőrizze az értékelés számos előfeltételét, mint például a titoktartás és a személyek elérhetősége. Ha a tanúsítás hatályában olyan változások jelennek meg, amelyekről korábban nem esett szó, és amelyek hatással lesznek az értékelési időre és/vagy a szerződésre (pl. új folyamat/egység stb.), az értékelő elmagyarázza, hogy ezeket a változásokat nem lehet ellenőrizni, ha nem kérelmezték. Lehetőséget kaphat még abban a pillanatban a kérelem módosítására. A nyitó (és záró) értekezleten az ügyfél felsővezetése és a kulcsfontosságú alkalmazottak részvétele az elkötelezettség jelének számít.

Az értékelés végén hivatalos záróértekezlet kerül megtartásra. Ennek az a célja, hogy ismertetésre kerüljenek az értékelés következtetései, beleértve a tanúsításra vonatkozó ajánlást is. Az esetleges nemmegfelelőségek is tárgyalásra kerülnek, hogy azok megérthetőek legyenek, és az Ügyféllel megállapodnak a válaszadás időkeretében. A "megértették" nem feltétlenül jelenti azt, hogy a nemmegfelelőségeket az ügyfél elfogadta. Az Ügyfélnek a záróértekezleten lehetősége lesz kérdéseket feltenni. Az értékelőcsoport és az Ügyfél között az értékelés megállapításait, vagy következtetéseit illetően felmerülő véleménykülönbségeket meg kell vitatni és lehetőség szerint fel kell oldani.

Ha az értékelés egy napnál tovább tart, minden köztes nap egy rövid nyitóértekezlettel kezdődik és a napi találkozók rövid összefoglalásával zárnak.

Biztosítani kell, hogy az értékelés elvégzése során minden szükséges intézkedést megtegyenek a munkakörülmények, a helyszínek és a létesítmények biztonsága és védelme érdekében. Minden szükséges lépést meg kell tennie az értékelések elvégzését akadályozó, vagy megszakító tényezők megszüntetése és elhárítása érdekében és az ismert veszélyekről, vagy kockázatokról előzetesen tájékoztatnia kell a CUH-t. Amennyiben az értékelés objektivitása veszélybe kerülne, az értékelőnek joga van megszakítani az értékelést. Ennek oka lehet például a kísérő személyek zavarása, vagy az értékelő által kért hozzáférés megtagadása. Az ebből eredő összes költség az ügyfelet terheli.

10. Nemmegfelelőségek (NC-k)

A nemmegfelelőség egy meghatározott követelmény nem teljesítése. Tehát valami nincs rendjén, aminek, rendben kellene lennie, vagy valami jelen van, aminek nem kellene, vagy hiányzik, aminek jelen kellene lennie. Ha egy értékelő ilyen nem teljesítésbe ütközik, akkor foglalkozik vele, és megbeszéli az Ügyféllel. Előfordulhat az is, hogy az értékelő téved, nem látja a teljes képet, vagy az Ügyfél teljesen másképp kezelt egy bizonyos kérdést. Ha nem kerül kielégítően bizonyításra, hogy a az értékelő megállapítás helytelen és a követelmény nem teljesül, az értékelő nemmegfelelőséget fog kiál-

lítani. Lehetséges, hogy a helyszínen ki lehet javítani a problémát, és meg lehet oldani a nemmegfelelőséget, mielőtt az értékelő elhagyja a helyszínt. Ez azonban nem jelenti azt, hogy az NC eltűnik; az NC megállapításra került, és ekként kell nyilvántartásba venni.

Nem minden NC azonos súlyosságú. Egyesek súlyosak, mások kevésbé. Ezért a CUH a nem megfelelés 2 típusát alkalmazza. A PEFC FM tanúsítás keretében az alábbi fogalommeghatározásokat kell követni, kivéve, ha a PEFC FM rendszerre vonatkozó akkreditációs szabványok eltérő fogalommeghatározásokat tartalmaznak:

Jelentős nemmegfelelés:

A PEFC fenntarthatósági referenciaértékek, vagy a PEFC által jóváhagyott regionális, nemzeti vagy az alatti erdőgazdálkodási szabvány(ok) egy, vagy több követelményének hiánya - amely alapján az értékelést végzik - illetve végrehajtásának és fenntartásának elmulasztása és amely rendszerszintű kockázatot jelenthet az erdőgazdálkodás működésére és hatékonyságára nézve.

Megjegyzés: A jelentős (súlyos) nemmegfelelés lehet egyedi nemmegfelelés, vagy több kisebb jelentőségű, de összefüggő nemmegfelelés, amelyek összességükben jelentős nemmegfelelést alkotnak.

Kisebb jelentőségű nemmegfelelés:

A PEFC fenntarthatósági referenciaértékek, vagy a PEFC által jóváhagyott regionális, nemzeti vagy az alatti erdőgazdálkodási szabvány(ok) követelményeinek nem teljesítése, amely(ek) alapján az értékelést végzik, és amely nem eredményez rendszerszintű kockázatot az erdőgazdálkodás működésére és hatékonyságára nézve.

Megjegyzés: Több kisebb jelentőségű NK halmozott hatása rendszerkockázatot, vagy alapvető meghibásodást, illetve a rendszer teljes összeomlását jelentheti, és így jelentős Nc-nek minősülhet.

Az értékelés során felmerült nemmegfelelőségek nyomon követése és azok határideje az értékelés típusától függ:

- Főértékelések: A felmerült jelentős és kisebb jelentőségű NC-k előfeltételnek minősülnek, ezért a tanúsítvány kiállítása előtt ki kell javítani őket.
- Újraértékelés: Az újratanúsítás megadása előtt legalább a jelentős NC-ket előfeltételnek kell tekinteni, ezért azokat ki kell javítani. A kisebb jelentőségű NC-ket legkésőbb a következő auditálásig le kell zárni, kivéve, ha a PEFC által jóváhagyott tanúsítási rendszerekre eltérő követelmény vonatkozik (lásd az 5. fejezetet).
- Felügyeleti értékelések: A jelentősebb NC-ket a záróértekezletet követő legfeljebb 3 hónapon belül le kell zárni; a kisebb jelentőségű NC-ket legkésőbb a következő értékelésig.

A nemmegfelelőségi nyilatkozat tartalmazza a vonatkozó szabványra való hivatkozást, a követelménytől való eltérés egyértelmű leírását, valamint objektív bizonyítékot arra, hogy a nemmegfelelőségi nyilatkozat érvényes nyilatkozat.

Megfigyeléseket is fel lehet sorolni.

Megfigyelések:

Egyesek ezeket javítási pontoknak, vagy javítási lehetőségeknek nevezik. A megfigyelések olyan pontok, amelyek nem jelentik valamely követelmény nem teljesítését, ezért technikailag nem minősül-

nek NCnek és nem feltétlenül szükséges megoldani őket a tanúsítvány kiállítása előtt. Azonban fennáll a lehetőség, hogy nemmegfelelősséggé válnak, ha nem foglalkoznak velük. Ezért a CUH a következő ütemezett értékelés során újraértékeli ezeket az elemeket.

Ha az ügyfél nem szolgáltat a CUH számára kielégítő bizonyítékot arra vonatkozóan, hogy a problémát a meghatározott időn belül kezelték és a megoldást hatékonyan végrehajtották, akkor a nemmegfelelőség a következő magasabb szintre emelkedik. Így a kisebb jelentőségű NCből súlyos, míg a súlyosból kritikus NC lesz. Az új besoroláshoz kapcsolódó időkeret kerül alkalmazásra és az Ügyfél lehetőséget kap arra, hogy még mindig megoldja a problémát. Ha nem teszi meg, megindításra kerül a tanúsítvány felfüggesztési eljárása. Sok esetben ez magában foglalja a rendszer tulajdonosának tájékoztatását, aki ezt követően nyilvánosságra hozhatja a tanúsítvány felfüggesztését. A tanúsítvány visszaállításához teljes körű helyszíni értékelést kell végezni, amelynek költségei az Ügyfelet terhelik. Ha az Ügyfél felfüggesztés után sem oldja meg a problémát, nem lehetséges tovább helytállni az Ügyfél megfeleléseért és a tanúsítvány visszavonásra kerül.

NC lezárási bizonyítékai

Az itt megadott idő a probléma kivizsgálására, a megfelelő megoldás megtalálására, valamint a megoldás tényleges működésének értékelésére és bizonyítására fordítandó időre vonatkozik. Ezért nem egy héttel a határidő lejárta előtt kell velük dolgozni, mert ez komoly bajt okozhat. A határidő kezdete az értékelés utolsó napjától számítandó, még akkor is, ha a hivatalos jelentés jóval később érkezik. Az értékelő az értékelés végén az Ügyféltelephelyén hagyja a nemmegfelelőségeket, azok besorolásával együtt. A nemmegfelelőségek az Ügyfél ügyfélportálján is fel lesznek tüntetve, akárcsak a jelentés.

Számos elemet kell szem előtt tartani a nemmegfelelőség megoldása közben. Ezek a következők:

Helyesbítés

A korrekció az észlelt nem megfelelés megszüntetésére irányuló intézkedés. Például, ha van egy követelmény, amely szerint a gyártóüzemet csempézni kell, és kiderült, hogy néhány csempe hiányzik, akkor a korrekció az, hogy a hiányzó csempéket pótolja. A korrekciót egy korrekciós intézkedéssel együtt is el lehet végezni.

Helyreállító intézkedés

A korrekciós intézkedés olyan intézkedés, amely a feltárt nemmegfelelőség, vagy más nemkívánatos helyzet okának megszüntetésére irányul, és így megakadályozza ugyanannak a problémának a megismétlődését. Ha például a fenti példában a csempék leesésének oka az, hogy a téglafal nedves, akkor korrekcióként kicserélheti a csempéket, de nagy az esélye, hogy a csempék rövidesen újra leesnek. Annak érdekében, hogy megakadályozza a csempék leesését, orvosolnia kell a nedves fal problémáját. Ez a korrekciós intézkedés. Egy nemmegfelelőségnek több oka is lehet.

Gyökérok elemzése

Ahhoz, hogy kiderítse, mi a hatékony korrekciós intézkedés a talált problémára, el kell végeznie egy gyökérok elemzést: meg kell próbálnia eljutni a probléma gyökeréig. Azonosítania kell azokat a tényezőket, amelyek a nemmegfelelőség jellegét, nagyságrendjét, helyét és/vagy időzítését eredményezték. A hatékonyság érdekében szisztematikusan kell elvégeznie a gyökérok elemzést. Számos technika létezik a kiváltó okok elemzésének elvégzésére, de az egyik, amely hasznos lehet az Ügyfél számára, az "5 miért" módszer. Ez alapvetően megköveteli, hogy ötször (vagy annyiszor ahányszor

ésszerű) megismételje a "Miért?" kérdést. Minden egyes válasz a következő kérdés alapját képezi. Például:

Probléma: A jármű nem indul. (a probléma)

Miért? - Az akkumulátor lemerült. (Első ok)

Miért? - A generátor nem működik. (Második ok)

Miért? - A generátor szíja elszakadt. (Harmadik ok)

Miért? - A generátorszíj jóval túl volt a hasznos élettartamán, és nem volt kicserélve. (Negyedik ok)

Miért? - A járművet nem az ajánlott terv szerint szervizelték. (Ötödik miért, a kiváltó ok)

Nem minden problémának van egyetlen kiváltó oka. Ha több kiváltó okot kíván feltárni, a módszert meg kell ismételni, és minden alkalommal más kérdéssort kell feltenni.

Ha ismeri a probléma kiváltó okát, akkor azt is tudja, mit kell megoldania, hogy a probléma ne ismétlődjön meg.

A probléma kiterjedtségének elemzése

A gyökérok beazonosítása után fontos annak biztosítása, hogy ugyanez a probléma máshol ne forduljon elő. Tehát fel kell tennünk a kérdést: vannak-e más helyek, ahol ugyanezzel a problémával foglalkoznom kell.

Végrehajtás

A végrehajtás során elvégezzük a korrekciókat és korrekciós intézkedéseket, és meg kell állapítanunk, hogy ezek valóban hatékonyak-e. Amikor benyújtja a bizonyítékokat a nemmegfelelőség lezárásához, a hatékony végrehajtást is bizonyítania kell.

Minden egyes nemmegfelelőségre vonatkozóan bizonyítékot kell szolgáltatnia a korrekciós és javító intézkedésekről és azok végrehajtásáról.

Jelentés

Az auditor az értékelés megállapításait/eredményeit jelentésben rögzíti, amelyben összefoglalja a megfelelőséget és részletezi a nemmegfelelőséget, beleértve az azt alátámasztó bizonyítékokat is. A jelentés tartalmazza a megállapításokat az összes tanúsítási követelménnyel együtt. Ezt a jelentést és az ügyfél által a nemmegfelelőségek megoldására benyújtott bizonyítékokat a CUH felülvizsgálja. Ez magában foglalja annak felülvizsgálatát, hogy a CUH helyesen követte-e az eljárást, például, hogy képzett értékelőt használtak-e és a szabvány érvényes változatát és az azt alátámasztó dokumentumokat alkalmazták-e. Az értékelés elvégzése után a CUH átadja a jelentést az Ügyfélnek, vagy annak összefoglalóját, amely a konkrét programkövetelményeknek megfelel. Az Ügyfélnek joga van reagálni a jelentés tartalmára.

11. Tanúsítvány kiállítása

A CUH a következő szempontokat veszi figyelembe a tanúsítvány kiállításakor:

- az ügyfél által a kérelemben megadott információk;
- az értékelés megállapításainak és következtetéseinek pártatlan felülvizsgálata a tanúsítási követelmények és a tanúsítás hatálya tekintetében elegendőnek minősül-e;

- a regisztrált nemmegfelelőségek, valamint az ügyfél által benyújtott, azonosított okok, korrekciók és korrekciós intézkedések hatékonysága;
- minden egyéb vonatkozó információ, például nyilvános adatok, vagy az ügyfélnek az jelenléssel kapcsolatos észrevételei.

Ezt a felülvizsgálatot követően a CUH meghozza a tanúsítási döntést. Ennek eredménye lehet a tanúsítás megadása, ill. fenntartása, a tanúsítás hatályának kiterjesztése, vagy csökkentése, illetve a tanúsítás megújítása, felfüggesztése, visszaállítása, vagy visszavonása. Erről tájékoztatja az ügyfelet. Amennyiben a döntés negatív, az Ügyfélnek joga van fellebbezni a döntés ellen. Ha a CUH meggyőződött arról, hogy az Ügyfél megfelel a tanúsítási követelményeknek, tanúsítványt állítunk ki. Ez a tanúsítvány és a jelentés mindig a CUH tulajdonában marad és csak akkor másolható, vagy sokszorozható harmadik fél javára, ha egyértelműen jelölve lesz a "másolat" szóval. Mivel a tanúsítvány és a jelentés a CUH tulajdonában marad, a CUH-nak joga van arra, hogy visszahívja a tanúsítványt, pl. a tanúsítvány lemondása, vagy a szolgáltatási szerződés felmondása esetén.

A tanúsítvány a lejáratáig érvényes, kivéve, ha bebizonyosodik, hogy az ügyfél irányítási rendszere és/vagy termékei már nem felelnek meg a követelményeknek és új tanúsítási határozat születik. A tanúsítvány érvényessége a CUH és az Ügyfél közötti, ezen értékelésre vonatkozó szolgáltatási megállapodás megszűnésével is lejár.

A CUH köteles kérésre tájékoztatni minden érdekelt felet az Ügyfél tanúsítványának státuszáról.

Ha az Ügyfél, hogy egynél több tanúsítványt kíván átvenni, a másolatot meg kell jelölni, pl. a "másolat" szó feltüntetésével. A CUH-nak jogában áll díjat felszámítani a tanúsítványok másolatának rendelkezésre bocsátásáért.

A CUH törekszik a tanúsítvány megújítására az alkalmazandó szabványokban megjelölt határidőn belül, vagy a hatály megváltozását követően, feltéve, hogy az ügyfél továbbra is megfelel az alkalmazandó követelményeknek és előírásoknak, az ügyfélszerződés folytatódik, és a pénzügyi kötelezettségeket teljesíti.

Csoportos tanúsítványok:

Egyetlen tanúsítványt állítanak ki a csoportos tanúsító szervezet központi irodájának nevére és címére. A csoportos tanúsítási rendszeren belül a tanúsítványhoz tartozó összes telephely, vagy egyedi csoport listáját kiállítják, vagy magán a tanúsítványon, vagy egy függelékben. A tanúsítványon szereplő hatálynak, vagy egyéb hivatkozásnak egyértelművé kell tennie, hogy a tanúsított tevékenységeket a jegyzékben szereplő telephelyek hálózata végzi. A függelék, vagy egyéb hivatkozás a tanúsítvány szerves részét képezi és nem választható el attól.

Ha az erdőgazdálkodási tanúsítás mellett az egyes helyszínek különböző felügyeleti lánc módszereket alkalmaznak, a tanúsítványban és az egyes helyszínekre vonatkozó bármely függelékben egyértelműen fel kell tüntetni a felügyeleti láncra vonatkozó szabvány alkalmazását is.

Az ügyfél, vagy a csoportos tanúsítási rendszer minden egyes tagja számára a tanúsítás által lefedett minden egyes telephelyre kiállítható ún. rész-tanúsítvány, azzal a feltétellel, hogy az ugyanazt a hatályt, vagy annak egy részét tartalmazza és egyértelmű hivatkozást tartalmaz a fő-tanúsítványra. Az résztanúsítvány tartalmaz egy nyilatkozatot, amely szerint "*e tanúsítvány érvényessége a fő-tanúsítvány érvényességétől függ*". Abban az esetben, ha a rész-tanúsítvány egy azonosító számot is tartalmaz, azt a tanúsítványszámhoz kell kapcsolni és a tanúsítványban kell szerepeltetni.

A tanúsítványt teljes egészében visszavonják, ha a központi iroda, vagy a csoportos tanúsítási rendszer bármelyik telephelye nem teljesíti a tanúsítvány fenntartásához szükséges kritériumokat.

A telephelyek/helyszínek listáját folyamatosan frissíteni kell. E célból a CUH felkéri a csoportos tanúsító szervezetet, hogy tájékoztassa a telephelyek bezárásáról, létrehozásáról vagy tevékenységük megváltozásáról. Az ilyen információk megadásának elmulasztása a tanúsítvánnyal való visszaélésnek minősül és NC-t von maga után. A PEFC által jóváhagyott szervezetet is megfelelően tájékoztatják.

A csoportos tanúsítási rendszer további helyszínekkel, vagy új tagokkal bővíthető egy meglévő tanúsítvány esetén az auditok között is, feltéve, hogy az a tanúsítvány hatályába esnek. Az auditok között hozzáadható telephelyek száma az előző auditáláskor meglévő telephelyek 100%-ára korlátozódik. A következő követelményeknek kell megfelelni:

- a) a csoport képviselő előzetesen tájékoztatja a CUH-t, ha az erdőgazdálkodási tanúsítvány hatálya alá tartozó auditok között új helyszíneket, vagy új tagokat kíván felvenni a csoportos tanúsítási rendszerbe, és közli a helyszínek, vagy az új szervezetek és telephelyeik számát;
- b) A CUH megkapja a csoport képviselőtől a további helyszínekre vonatkozó erdőgazdálkodási eljárásokat, beleértve az alkalmazott erdőgazdálkodási tanúsítási szabványt és a felügyeleti lánc alá tartozó termékeket, ha a felügyeleti lánc a tanúsítási folyamat része;
- c) A CUH beszerzi a belső ellenőrzési jelentést a tanúsítványba való felvételre javasolt telephely(ek)re vonatkozóan;
- d) A CUH felülvizsgálja a belső ellenőrzés eredményeit, és meghatározza, hogy szükség van-e további információkra, miközben megvizsgálja az ügyfél kérelmét a csoportos tanúsítási rendszerhez való csatlakozásra;
- e) a felülvizsgálat eredménye alapján a CUH meghatározza, hogy szükség van-e a további telephely(ek) helyszíni értékelésére, vagy a b), c) és d) pont szerinti felülvizsgálat elegendő bizonyítékot mutat arra, hogy a telephelyek felvehetők; és
- f) ha nem szükséges helyszíni auditot végezni, mielőtt az erdőgazdálkodási tanúsítványhoz további telephely(ek)et csatolnának, akkor ezen új telephely(ek)et legkésőbb a következő tervezett auditáláskor helyszíni auditnak kell alávetni.

12. A tanúsítvány felfüggesztése

Ha az ügyfél nem nyújt be bizonyítékot arra vonatkozóan, hogy a regisztrált nemmegfelelésekkel kapcsolatban megfelelő és hatékony intézkedéseket hozott és hajtott végre a megállapított határidőn belül, a tanúsítványt felfüggeszthetik. Vagy megállapítást nyer, hogy az ügyfél helytelenül használja a tanúsítványt és/vagy a logót vagy védjegyet, és ezt nem orvosolta a CUH számára kielégítő módon. Vagy az Ügyfél nem tesz eleget pénzügyi kötelezettségeinek. Vagy az Ügyfél nem biztonságos vagy nem megfelelő állapotban hozta forgalomba a termékeket.

A CUH írásban tájékoztatja az ügyfelet a felfüggesztésről, megjelölve legalább a felfüggesztés kezdő időpontját, időtartamát és indoklását, valamint a fellebbezési lehetőségeket és feltételeket. A felfüggesztést a fellebbezés elbírálásának időtartamára elhalasztják a végleges döntés meghozataláig.

A tanúsítvány felfüggesztéséről szóló értesítés kézhezvételét követően az Ügyfélnek a CUH utasításának megfelelően haladéktalanul fel kell függesztenie minden olyan reklámanyag/nyilatkozat használatát, amely a tanúsításra hivatkozik, és ennek megfelelően át kell dolgoznia minden reklámanyagot, ha a tanúsítvány hatályát csökkentették. A tanúsításra való hivatkozás a felfüggesztés ideje alatt nem megengedett. Ha az Ügyfél közvetlenül a termékhez csatolja a védjegyet, tartózkodnia kell attól, hogy ezt a terméket a felfüggesztés ideje alatt forgalomba hozza.

A CUH köteles tájékoztatni a rendszer tulajdonosát és a PEFC által jóváhagyott PEFC nemzeti irányító testületet a tanúsítvány felfüggesztéséről. A CUH kifejezetten fenntartja magának a jogot a felfüggesztés közzétételére is.

Ha a tanúsítást felfüggesztés után visszaállítják, a hivatalos tanúsítási dokumentumokban, a nyilvános tájékoztatásban, a védjegyek használatára vonatkozó engedélyekben stb. minden szükséges módosítást el kell végezni annak érdekében, hogy a termék továbbra is tanúsított legyen. Ha a visszaállítás feltételeként a tanúsítás hatályának csökkentéséről döntenek, a hivatalos tanúsítási dokumentumokban, a nyilvános tájékoztatásban, a védjegyek használatára vonatkozó engedélyekben stb. minden szükséges módosítást el kell végezni annak érdekében, hogy a tanúsítás csökkentett hatályáról egyértelműen tájékoztassák az ügyfelet, és azt a tanúsítási dokumentációban és a nyilvános tájékoztatásban egyértelműen meghatározzák.

A felfüggesztés időtartama nem haladhatja meg az egy évet. A tanúsítás felfüggesztése mindaddig érvényben marad, amíg a felfüggesztés okát az auditor, a felülvizsgáló és/vagy a tanúsító megelégedésére nem oldják meg. Ha egy nemzeti, vagy regionális erdőgazdálkodási szabvány vagy tanúsítási rendszer elveszíti a PEFC jóváhagyását, vagy a jóváhagyást felfüggesztik, a PEFC Tanács a szabvány vagy rendszer alapján kiadott tanúsítványokat nem tekinti a továbbiakban a PEFC által elismertnek. A státusz ennek megfelelően frissül a PEFC honlapján és a felfüggesztés, vagy megszűnés által érintett ügyfelek a továbbiakban nem hivatkozhatnak PEFC tanúsítottságra, ill. nem használhatják a PEFC védjegyeket semmilyen módon. A tanúsítvány felfüggesztésével és visszaállításával kapcsolatban a CUH-nál felmerülő összes költség az ügyfelet terheli.

13. Tanúsítvány visszavonása

Ha az ügyfél nem oldja meg a nemmegfelelőségeket a felfüggesztés megszüntetése érdekében, a tanúsító a minőségügyi vezetővel konzultálva dönt arról, hogy a tanúsítványt azonnal, vagy a helyzet tisztázására biztosított további lehetőség után visszavonja-e. A döntést a vonatkozó információs rendszerben rögzítik és közlik az ügyféllel.

A tanúsítás visszavonásáról szóló értesítés kézhezvételét követően az Ügyfélnek a CUH utasításának megfelelően haladéktalanul fel kell függesztenie minden olyan reklámanyag/nyilatkozat használatát, amely a tanúsításra hivatkozik, és a tanúsítás terjedelmének csökkenése esetén ennek megfelelően át kell dolgoznia minden reklámanyagot. A továbbiakban nem hivatkozhat a tanúsításra. Abban az esetben, ha az Ügyfél közvetlenül a termékhez csatolt egy védjegyet, tartózkodnia kell a termék forgalomba hozatalától. Az Ügyfél köteles a tanúsítványt is visszaküldeni a CUH-nak.

Visszavonás esetén az értékelési díjakat nem térítik vissza, és a tanúsítvány visszavonását a CUH közlésezi és értesíti az akkreditáló testületet és/vagy a rendszer tulajdonosát, ha van ilyen.

A visszavont tanúsítvány visszaállításához főauditot és teljeskörű értékelést kell végezni, vagyis a szabvány minden pontját értékelni kell egy új audit során (főaudit).

14. Tanúsítvány megszüntetése

Az Ügyfél kérheti a tanúsítvány és a szolgáltatási szerződés felmondását. A CUH megvizsgálja, hogy az Ügyfél teljesítette-e pénzügyi kötelezettségeit és írásban tájékoztatja az Ügyfelet a felmondási eljárásáról. A felmondás legkorábban az értesítéstől számított 10 nap elteltével kezdődik.

A szerződés felmondásának napjától a tanúsítvány érvénytelenné válik és az ügyfél köteles a tanúsítványt visszaküldeni. A tanúsítvány érvénytelensége esetén a CUH jogosult értesíteni a vevőket, az értékelő testületeket, az illetékes hatóságokat és más érintett harmadik felet.

15. A tanúsítás hatályának kiterjesztése és csökkentése

Ahhoz, hogy a tanúsítvány hatályát további telephelyekre, vagy termékekre kiterjessze, vagy csökkentse, ill. a már nem alkalmazandó telephelyeket, vagy termékeket eltávolítsa a tanúsítvány hatályából, az Ügyfélnek új jelentkezési lapot kell kitöltenie, vagy az Ügyfélportálon keresztül erről értesítést kell beküldenie a CUH-nak. A 7. fejezetben említett kérelmezési eljárás kerül alkalmazásra és a CUH elvégzi az értékelést. A tanúsítás hatálya kiterjesztésének vagy csökkentésének költségei a munka jellegétől és programjától függenek.

A sikeres értékelést követően módosított tanúsítványt állítanak ki.

16. A tanúsítvány érvényességének meghosszabbítása (lejárát után)

A PEFC-tanáccsal és/vagy a PEFC felhatalmazott szervezetével egyeztetve a tanúsítvány meghatározott érvényességi ideje egyszeri, legfeljebb hat (6) hónapos kivételes meghosszabbítással meghosszabbítható az újraértékelés elvégzése érdekében, amennyiben azt a CUH és az ügyfél által nem befolyásolható körülmények indokolják és ez nem befolyásolja az ügyfél irányítási rendszerét vagy a termék integritását. A tanúsító az ilyen körülményeket rögzíti és a hosszabbítás megadásától számított tíz (10) munkanapon belül írásban kéri a PEFC Tanács és/vagy a PEFC felhatalmazott szervének jóváhagyását a tanúsítvány meghosszabbított lejárat dátumára vonatkozóan és frissíti a bejegyzést a PEFC adatbázisában.

17. Hivatkozás a tanúsítványra, a védjegyre, vagy logóra

A tanúsítvány kiállítását követően a CUH engedélyezheti az Ügyfél számára a védjegyhasználatot. Az Ügyfélnek az ilyen védjegy használatára vonatkozó joga attól függ, hogy a tanúsított irányítási rendszer, vagy termék tekintetében érvényes tanúsítvánnyal rendelkezik-e, és megfelel-e a védjegy használatára vonatkozó szabványnak. Az akkreditáló szervezet védjegyének használatára felhatalmazott Ügyfélnek meg kell felelnie az adott szervezet védjegyére vonatkozó szabályoknak is. Az Ügyfél azonban nem köteles élni ezzel a lehetőséggel.

A tanúsított gyártási módszerre vagy a CUH-ra utaló jelölések/védjegyek használata csak a vonatkozó tanúsítvány kiadása után engedélyezett. A védjegyek használatát az értékelés során a program specifikus követelmények alapján értékelik.

Az irányítási rendszer tanúsítása esetén a terméken vagy a termék csomagolásán, illetve bármilyen más módon, amely a termék megfelelőségének jelöléseként értelmezhető- nem használható védjegy, logó vagy tanúsítási utalás, kivéve, ha a PEFC által elismert tanúsítási rendszer másként nem engedélyezi.

A tanúsítványra és a védjegyekre, vagy logókra való hivatkozás és azok használata során a következőket kell alkalmazni:

- A tanúsítás státuszára vonatkozóan nem szabad félrevezető nyilatkozatot tenni;
- Nem szabad olyan helytelen utalásokat tenni, amelyek arra vonatkoznak, hogy egyes tevékenységek, termelési egységek, termékek, a tanúsítottak, ha azok nem tartoznak a tanúsítás hatálya alá;

- A tanúsítványokat, védjegyeket és logókat teljes egészében, kell ábrázolni;
- A logók csak a tervezett színekben, vagy fekete-fehérben ábrázolhatók;
- A logót nem szabad elhelyezni a laboratóriumi vizsgálati jelentésein, kalibrálási jelentéseken vagy tanúsítványokon;
- Ha az ügyfél a tanúsítvány visszavonását vagy lemondását követően továbbra is olyan védjegyeket, logókat vagy egyéb kifejezéseket használ, amelyek azt sugallják, hogy a tanúsítás még mindig folyamatban van, a CUH jogi lépéseket tehet;
- A CUH kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy nyilvánosságra hozza logóinak és tanúsítványainak jogellenes használatát;
- A CUH az ügyfél költségére megteszi a megfelelő intézkedéseket a tanúsításra vonatkozó helytelen, jogellenes vagy félrevezető hivatkozások, illetve a tanúsítványok és tanúsító védjegyek használata esetén. Ezek magukban foglalhatják a jogi lépéseket és/vagy a jogsértés közzétételét. Az ilyen védjegy vagy logó helytelen, jogellenes vagy félrevezető használata a tanúsítási követelményeknek való kritikus nemmegfelelésnek minősül, és nagy valószínűséggel a tanúsítás azonnali felfüggesztését eredményezi.

18. Tanúsítvány átruházása

A tanúsítás átruházása az egyik tanúsító szervezet által kiadott, meglévő és érvényes irányítási rendszer tanúsításának egy másik tanúsító szervezet által történő elismerése saját tanúsítás kiadása céljából. A többszörös tanúsítás (egynél több tanúsító szervezet által végzett egyidejű tanúsítás) azonban nem tartozik e fogalommeghatározás alá. Amennyiben az átvevő tanúsító szervezet akkreditált az átruházandó alkalmazási körre, a korábbi tanúsító szervezetnek is akkreditáltként kell lennie egy IAF MLA részes fél által.

Az áthelyezést megelőzően a dokumentáció felülvizsgálatára kerül sor, amely általában magában foglalja a leendő ügyfél meglátogatását is. A helyszíni audit kötelező, ha a korábbi tanúsító szervezettel nem lehet felvenni a kapcsolatot. A felülvizsgálat kiterjed arra, hogy a CUH képes-e elvégezni az értékelést az akkreditált hatályaán belül, az átadás okaira, az érvényes akkreditált tanúsítás meglétére, a legutóbbi tanúsítási, vagy újratanúsítási értékelési jelentések, az azt követő felügyeleti jelentések és a fennálló nemmegfelelések figyelembevételére, beleértve a tanúsítási folyamatra vonatkozó minden egyéb rendelkezésre álló, releváns dokumentációt. Ha a legutóbbi tanúsítási, újratanúsítási, vagy az azt követő felügyeleti értékelési jelentések nem állnak rendelkezésre, vagy ha a felügyeleti értékelés lejárt, akkor a tanúsítás átadása nem alkalmazható. Figyelembe kell venni továbbá a beérkezett panaszokat és a megtett intézkedéseket, a jelenlegi tanúsítási ciklus szakaszát és a szervezetnek a szabályozó szervekkel a jogi megfelelés tekintetében fennálló bármely jelenlegi kapcsolatát.

A korábbi tanúsító szervezet által megállapított, nyitott nemmegfeleléseket értékelni kell és le kell zárni, mielőtt a CUH pozitív tanúsítási döntést hozhatna.

Ha az átadást megelőző felülvizsgálat során nem merül fel további fennálló, vagy potenciális probléma, a szokásos döntéshozatali eljárást követően kiadható a tanúsítvány. A folyamatos felügyeleti program a korábbi tanúsítási rendszerre épül, kivéve, ha a felülvizsgálat eredményeként a CUH kezdő vagy újratanúsítási értékelést végzett.

Ha egy Ügyfél tanúsítványát át kívánja ruházni egy másik tanúsító szervezetre, érdemes figyelembe vennie a tanúsítás folyamatos érvényességét. Ekkor érdemes a korábbi tanúsító szervezettel kötött szerződését mindaddig nem felmondania, amíg nem szerezte meg az új tanúsítványt. Ellenkező eset-

ben előfordulhat, hogy egy ideig egyáltalán nem rendelkezik tanúsítvánnyal. Arról is érdemes meggyőződni, hogy az új tanúsító szervezet megkapja az összes vonatkozó információt a legutóbbi tanúsítással kapcsolatban, beleértve az utolsó jelentést és a fennálló nemmegfelelőségeket.

19. Panaszok, követelések és fellebbezések

Bár a CUH köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy Ügyfeleinek megfelelő szolgáltatást nyújtson, előfordulhat, hogy egy vagy több szolgáltatási szempont nem felel meg az Ügyfél igényeinek. Ezekben az esetekben az Ügyfél dönthet úgy, hogy fellebbezést, panaszt vagy igényt nyújt be a CUH ellen.

A fellebbezés a tanúsítási eljárás keretében hozott (tanúsítási) döntéssel való egyet nem értés hivatalos bejelentése, vagy az Ügyfélnek a CUH-hoz intézett kérelme, hogy vizsgálja felül az adott tárgyra vonatkozó döntését.

A panasz bármely személy, vagy szervezet által a CUH alkalmazottjának magatartásával, a CUH módszerével, vagy a CUH szerződéses felelőssége mellett egy kritikus szintű iroda, vagy alvállalkozó által végzett munkával kapcsolatos elégedetlenség hivatalos kifejezése, a fellebbezés kivételével. Amennyiben a panasz a CUH tanúsítási eljárásán belüli (tanúsítási) döntéssel kapcsolatos, azt fellebbezésként, nem pedig panaszként kell benyújtani.

A követelés pénzügyi, vagy jogi rendezésre irányuló hivatalos kérelem, nem tekinthető panasznak vagy fellebbezésnek. A követeléseket a pénzügyi és/vagy jogi osztályok rendezik. A CUH eljárásai szempontjából alapvető fontosságú elemeket ez a szakasz említi.

Ha az Ügyfél panaszt, vagy fellebbezést kíván benyújtani, akkor egy űrlapot használhat, amely megtalálható a vállalati honlapon, vagy kérésre rendelkezésére bocsátja a CUH.

Fellebbezés

Azok az ügyfelek, akik fellebbezést kívánnak benyújtani a CUH-hoz, pl. egy tanúsítási döntés ellen, vagy egy általa hozott (tanúsítási) döntés felülvizsgálatát kérik, a lehető legrészletesebben meg kell határozniuk a fellebbezés jellegét ("ki, mit, hol, mikor"), világosan le kell írniuk a tárgyat, és adott esetben objektív bizonyítékokat kell benyújtaniuk a fellebbezés egyes elemeinek, vagy szempontjainak alátámasztására.

A fellebbezést írásban kell benyújtani. A CUH csak angol, vagy magyar nyelven fogadja el a fellebbezéseket, kivéve, ha írásban másképp állapodtak meg. A fellebbezésnek a CUH-hoz a (tanúsítási) döntést meghozatalát követő 6 (hat) héten belül kell beérkeznie, és a CUH irodájába kell benyújtani. Ha az Ügyfél ezt elmulasztja, vagy ha a fellebbezés nem kellően megalapozott, vagy hiányos, a CUH elutasíthatja a fellebbezést és nem vállal felelősséget az ilyen fellebbezésért. A CUH erről tájékoztatja a fellebbezőt.

A CUH két alkalmazottat jelöl ki a fellebbezés kivizsgálására. A fellebbezések kezelésében részt vevő valamennyi alkalmazott, beleértve a felülvizsgálatban, jóváhagyásban és döntéshozatalban részt vevő alkalmazottakat is, nem lehet azonos azokkal, akik az értékelést elvégezték és a tanúsítási döntést meghozták. A fellebbezés benyújtását megelőző két éven belül nem vehet részt a fellebbezés felülvizsgálatában, vagy a fellebbezés megoldásának jóváhagyásában olyan alkalmazott, beleértve a vezetői minőségben eljáró alkalmazottakat is, aki a szóban forgó ügyfél számára tanácsadást nyújtott, vagy az ügyfél alkalmazásában állt.

A CUH törekszik a fellebbezés időben történő megoldására, és megteszi a fellebbezés megoldásához szükséges további intézkedéseket. A fellebbezés kézhezvételét követő 3 (három) hónapon belül írás-

ban hivatalosan értesíti a fellebbezőt a fellebbezés elbírálásának eredményéről és a fellebbezési eljárás befejezéséről, valamint a döntés indoklásáról. A CUH rögzíti a fellebbezést, annak eredményét és a megoldás érdekében tett intézkedéseket, beleértve a megállapított korrekciót és a korrekciós intézkedéseket.

A fellebbezések benyújtása, kivizsgálása és az azokról szóló döntés semmilyen körülmények között nem eredményezhet a fellebbezővel szembeni megkülönböztető intézkedéseket.

Panasz

A panaszt benyújtani kívánó ügyfeleket a CUH arra kéri, hogy a lehető legrészletesebben határozzák meg a panasz jellegét ("ki, mit, hol, mikor"), világosan írják le a tárgyat, és adott esetben nyújtsanak be minden objektív bizonyítékot a panasz egyes elemeinek, vagy szempontjainak alátámasztására.

A félreértelmezések és a CUH részéről történő önbíráskodás látszatának elkerülése érdekében a panaszokat mindig írásban kell benyújtani. Kizárólag angol vagy magyar nyelvű panaszokat fogadunk el, hacsak írásban másként nem állapodunk meg. A panaszoknak a panaszra okot adó eseményt követő 6 (hat) héten belül kell beérkezniük a CUH-hoz. A nem kellően megalapozott, vagy hiányos panaszokat a CUH elfogadhatatlannak tekintheti és elutasíthatja. A CUH erről tájékoztatja a panaszost. A panasz elfogadhatóságáról a CUH dönt. A CUH két alkalmazottat jelöl ki a panasz kivizsgálására. A panaszkezelési folyamatban részt vevő valamennyi alkalmazott, beleértve a felülvizsgálatban, jóváhagyásban és döntéshozatalban részt vevő alkalmazottakat, nem lehetnek azonosak azokkal, akik az értékelést végezték és a tanúsítási döntést hozták. A panasz benyújtását megelőző két éven belül nem vehetnek részt a panasz felülvizsgálatában vagy a panasz megoldásának jóváhagyásában azok az alkalmazottak, beleértve a vezetői minőségben eljáró alkalmazottakat is, akik a szóban forgó ügyfélnek tanácsadást nyújtottak, vagy az ügyfél alkalmazásában álltak.

A kijelölt alkalmazottak összegyűjtik és ellenőrzik az összes szükséges információt (amennyire lehetséges), beleértve a kiváltó okok elemzését, és javaslatot tesznek a további eljárásra, beleértve adott esetben a korrekciókat és a korrekciós intézkedéseket. A CUH törekszik a panasz időben történő megoldására, és megteszi a panasz megoldásához szükséges további intézkedéseket. Ha a panasz irányítási rendszerre tanúsított ügyfélre vonatkozik, a panasz vizsgálatának a tanúsított irányítási rendszer hatékonyságát is figyelembe kell vennie.

A CUH törekszik a panasz időben történő megoldására, és megteszi a megoldásához szükséges további intézkedéseket. A CUH a panaszosnak a panasz beérkezésétől számított 3 (három) hónapon belül írásban hivatalos értesítést küld a panaszosnak a panaszkezelési eljárás eredményéről és lezárásáról, valamint a döntés indoklásáról. A CUH a panaszt, annak eredményét és a panasz megoldása érdekében tett intézkedéseket az ICU-ban egyedi azonosító alatt rögzíti, beleértve a megállapított korrekciót és a korrekciós intézkedéseket is.

A tanúsított ügyféllel kapcsolatos, a panaszkezelési folyamaton átesett panaszokat a CUH-nak megfelelő határidőn belül meg kell küldenie a tanúsított ügyfélnek. Ha a panaszos ezt kéri, a panaszos anonimitását meg kell őrizni. A CUH-nak pedig a tanúsított ügyféllel és a panaszossal együtt kell eldöntenie, hogy a panasz tárgyát és annak megoldását nyilvánosságra hozzák-e, és ha igen, milyen mértékben. A panaszok benyújtása, kivizsgálása és az azokkal kapcsolatos döntés semmilyen körülmények között nem eredményezhet a panaszossal szembeni diszkriminatív intézkedéseket. Ha a CUH úgy dönt és bizonyítja, hogy a CUH, vagy bármely alkalmazottja, tisztviselője, megbízottja vagy alvállalkozója nem a panaszban meghatározott mértékben hibáztatható, minden költség és kiadás a panaszosra hárítható.

A CUH igyekszik minden panaszt békés úton rendezni. Amennyiben nem sikerül békés megegyezésre jutni, a CUH és az Ügyfél között felmerülő valamennyi jogvitát a magyarországi illetékes bíróság elé kell terjeszteni, amely az ügyben kizárólagos hatáskörrel rendelkezik, kivéve, ha a felek írásban megállapodnak egymás között egy másik illetékes bíróságban.

Követelések

A CUH felelőssége a szerződésszegés és/vagy a megfelelő szakértelem és gondosság elmulasztása miatt a CUH részéről felmerülő bármilyen természetű és módon felmerülő veszteséggel, kárral vagy költséggel kapcsolatos igények tekintetében semmilyen körülmények között nem haladhatja meg a CUH-val kötött vonatkozó szerződés alapján igényelt konkrét szolgáltatásokért fizetendő díj vagy jutalék összegének tízszeresével megegyező teljes összeget. A CUH nem vállal felelősséget semmilyen közvetett, vagy következményes kárért, beleértve a nyereség elmaradását és/vagy a jövőbeli üzlet elmaradását és/vagy a termelés elmaradását és/vagy az ügyfél által kötött szerződések felmondását. Az Ügyfél mentesíti a CUH-t és kártalanítja a CUH-t a szabvány követelményeinek és/vagy a nemzeti és nemzetközi jogszabályoknak és rendeleteknek az Ügyfél általi be nem tartása miatt elszenvedett károk esetén.