



AKL-Sertifiointi Oy:n johtamisjärjestelmien sertifiointin ja tarkastustoiminnan ehdot

1. Yleistä

AKL-Sertifiointi Oy toimii puolueettomasti, vastuullisesti, avoimesti ja luottamuksellisesti. AKL-Sertifiointi Oy on sitoutunut noudattamaan kaikessa toiminnassamme puolueettomuutta ja riippumattomuutta koskevia periaatteita ja sääntöjä. AKL-Sertifiointi Oy ja sertifikaatin hakijayritys (asiakas) sitoutuvat yhdessä noudattamaan johtamisjärjestelmien sertifiointin ja tarkastustoiminnan ehtoja.

1.2 Sertifiointin tai hyväksynnän hakeminen

Yritys voi hakea sertifiointin asiakkaaksi täyttämällä sähköisen hakemuksen AKL:n kotisivuilta tai lähettämällä sähköpostitse AKL-Sertifiointi Oy:lle hakemuksessa vaadittavat tiedot. AKL-Sertifiointi Oy käsittelee hakemuksen ja ilmoittaa päätöksestä asiakkaalle. Myönteisen päätöksen jälkeen asiakas ja AKL-Sertifiointi Oy solmivat kirjallisen sopimuksen.

AKL-Sertifiointi Oy nimeää toimeksiannolle pääarvioijan, joka valitsee auditoijan. Arvioinnin aikataulu sovitaan asiakkaan kanssa. Perustelluista syistä asiakas voi olla hyväksymättä nimettyä auditoijaa, jolloin AKL-Sertifiointi Oy nimeää uuden auditoijan.

2. Sertifiointiprosessi

Johtamisjärjestelmän sertifiointiauditointi tehdään kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa tavoitteena on arvioida asiakkaan valmiutta vaiheeseen kaksi. Ensimmäisen vaiheen arviointi voidaan tehdä dokumentoidun tiedon katselmoinnilla etätyöskentelynä tai asiakkaan luona.

2.1 Johtamisjärjestelmäkuvauksen arviointi (vaihe 1)

AKL-Sertifiointi Oy arvioi vastaako asiakkaan johtamisjärjestelmä standardin vaatimuksia, organisaation omia suunnitelmia ja tavoitteita. Palautekokouksessa käydään läpi vaiheen 1 täyttymistä koskevat dokumentoidut johtopäätökset sekä arvioidaan asiakkaan valmius vaiheeseen kaksi. Palautekokous voidaan pitää etäkokouksena tai puhelinpalaverina. Palautekokouksessa sovitaan vaihe 2 paikan päällä suoritettavan auditoinnin ajankohta.

Vaiheessa 1 yksilöidään mahdolliset ongelma-alueet, jotka voidaan luokitella poikkeamiksi vaiheessa 2. Mikäli vaihe 1 arvioinnissa havaitaan puutteita, sovitaan aikataulu puutteiden korjaamiseksi. Varsinainen arviointi tehdään, kun puutteet ovat korjattu.

Vaiheen 1 tavoitteita:

- katselmoidaan asiakkaan johtamisjärjestelmän dokumentoitu tieto
- arvioidaan asiakasyrityksen toimipaikkakohtaiset olosuhteet
- keskustellaan asiakkaan henkilöstön kanssa, jotta voidaan määrittää valmius vaiheeseen 2
- arvioidaan, kuinka hyvin asiakas täyttää ja ymmärtää standardin vaatimukset
- hankitaan johtamisjärjestelmän soveltamisalaa koskeva tarpeellinen tieto: asiakkaan toimipaikat, käytetyt prosessit ja laitteet, toteutetut hallintatasot, lakien ja viranomaisten vaatimukset sekä muiden velvoittavien asiakirjojen edellyttämät tiedot
- arvioidaan, suunnitellaanko ja suoritetaanko asiakasorganisaatiossa sisäisiä auditointeja ja johdon katselmuksia
- arvioidaan asiakkaan johtamisjärjestelmän toteuttamisen taso, että asiakas on valmis vaiheeseen 2
- varataan resurssit vaiheeseen 2 ja sovitaan arvioinnin yksityiskohdista asiakkaan kanssa



AKL-Sertifiointi Oy voi muuttaa vaiheen 2 järjestelyjä, jos asiakasyrityksessä tapahtuu merkittäviä muutoksia, jotka vaikuttavat johtamisjärjestelmään. AKL-Sertifiointi Oy voi harkita vaiheen 1 toistamista kokonaan tai osittain. Vaiheen 1 tulokset voivat johtaa vaiheen 2 lykkäämiseen tai perumiseen.

2.2 Johtamisjärjestelmän arviointi (vaihe 2)

Vaiheen 2 tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaan käytännön toiminta täyttää arviointistandardin vaatimukset ja vastaa johtamisjärjestelmäkuvausta. Asiakkaalle toimitetaan arviointikäynnin suunnitelma ennen sovittua sertifiointiauditoinnin ajankohtaa. Vaihe kaksi suoritetaan asiakkaan toimipaikalla tai -paikoilla.

Sertifiointiauditoinnin alussa järjestetään aloituskokous, jossa käydään läpi auditointisuunnitelma, arvioinnin laajuuden ja arviointistandardien vahvistaminen sekä muut arviointiin liittyvät käytännön asiat. Auditointi toteutetaan laaditun suunnitelman mukaisesti. Auditoinnin aikana kirjataan havainnot ja mahdolliset poikkeamat. Sertifiointiauditoinnin lopussa on loppukokous.

Auditoija laatii AKL-Auditointiportaaliin kirjallisen auditointiraportin, jossa on auditoinnin yhteenveto, mahdolliset poikkeamat ja johtopäätökset.

Vaihe 2 sisältää seuraavien asioiden auditoinnin:

- tieto ja näyttö kaikkien soveltuvien hallintajärjestelmästandardien tai muun normatiivisen asiakirjan vaatimuksien noudattamisesta
- toiminnan tason seuranta, mittaus, raportointi ja katselmointi tärkeimpien suoritustavoitteiden ja päämäärien suhteen
- asiakkaan johtamisjärjestelmän kyky täyttää lakien, viranomaisten ja sopimusten vaatimukset
- asiakkaan prosessien toiminnan ohjaus
- sisäinen auditointi ja johdon katselmuks
- johdon vastuu asiakkaan toimintaperiaatteista

2.3 Sertifiointipäätös

Sertifiointiauditoinnissa kirjatut lievät tai merkittävät poikkeamat asiakkaan on korjattava kolmen kuukauden sisällä. Kun auditoija on katselmoinut ja todentanut kaikkien poikkeamien korjaukset ja korjaavat toimenpiteet, auditoija suosittaa sertifiointiauditoinnin hyväksymistä tai hylkäämistä tehtyjen johtopäätösten perusteella.

Kun asiakasyrityksen johtamisjärjestelmä täyttää sertifiointivaatimukset AKL-Sertifiointi tekee myönteisen sertifiointipäätöksen. Sertifioitun asiakkaan on toteutettava johtamisjärjestelmää sertifiointiperusteiden mukaisesti. AKL-Sertifiointi Oy lähettää asiakkaalle kirjallisen ilmoituksen mahdollisesta kielteisestä sertifiointipäätöksestä.

2.4 Korjaavat toimenpiteet

Asiakas kirjaa korjaavat toimenpiteet syyanalyyseineen auditoinnissa havaittuihin poikkeamiin AKL-Auditointiportaaliin olevaan raporttiin. AKL-Sertifiointi Oy katsoo asiakkaan korjaukset, tunnistetut syyt, korjaavat toimenpiteet ja päättää ovatko ne hyväksyttäviä.

Jos johtamisjärjestelmäauditoinnissa havaitaan kolme tai enemmän merkittävää poikkeamaa, vaatii korjaavien toimenpiteiden todentaminen uusinta-auditoinnin. Pääarvioija ja auditoija voivat sopia korjaavien toimenpiteiden hyväksymisestä kirjalliseen materiaaliin perusteella riippuen merkittävien poikkeamien luonteesta. Mikäli asiakas ei korjaa poikkeamia sovituksessa aikataulussa auditointi on uusittava. Uusinta-auditointi tulee toteuttaa pääarvioijan tarpeelliseksi katsomassa laajuudessa puolen vuoden sisällä hylätystä auditoinnista.



2.5 Seuranta-auditointi

Johtamisjärjestelmän sertifiointiin kuuluu kerran vuodessa seuranta-auditointi, joka tehdään 12 kuukauden kuluessa asiakkaan sertifiointiauditoinnin päätöksestä. Seuranta-auditointi sovitaan asiakkaan kanssa etukäteen. AKL-Sertifiointi Oy:llä on oikeus arvioida perustelluista syistä milloin tahansa yrityksen johtamisjärjestelmä tai jokin sen osa.

3. Auditointien laajuus

3.1 Auditoinnin laajuus ja ajankäyttö

Auditoinnin laajuuden ja ajankäytön määrittely perustuu velvoittavaan ohjeeseen IAF MD 5:2019.

3.2 Näytteenottoperiaate

Näytteenottoperiaatetta sovellettaessa noudatetaan velvoittavan ohjeen IAF MD 1:2018 vaatimuksia. Näytteenottoperiaatetta sovelletaan, kun asiakkaalla on vähintään kolme toimipistettä, joiden toiminnan prosessit ovat samanlaisia, johtamisjärjestelmä on yhdenmukainen ja sitä ohjataan keskitetysti sekä kaikki toimipisteet täyttävät standardin vaatimukset.

Paikan päällä auditoitavat toimipisteet valitaan niin, että saadaan mahdollisimman laaja otanta sertifiointiin piiriin kuuluvista toimipaikoista. Seuranta-auditointien auditointikohteet ja painopistealueet voivat muuttua edellisen vuoden auditointihavaintojen tai muiden seikkojen perusteella. Lopulliset painopistealueet varmistetaan seuranta-auditointien suunnittelun yhteydessä.

4. Sertifikaatin myöntäminen

Kun AKL-Sertifiointi Oy tekee myönteisen sertifiointipäätöksen, sertifioidulle asiakkaalle lähetetään sertifikaatti, jossa ilmoitetaan vaatimusstandardi (ISO 9001 ja/tai ISO 14001) ja toiminnot, jotka sertifiointi kattaa.

Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta edellyttäen, että asiakkaan organisaation johtamisjärjestelmä täyttää seuranta-auditoinneissa standardin vaatimukset, asiakas ei irtisano sopimusta kirjallisesti tai AKL-Sertifiointi Oy ei peruuta asiakkaan sertifiointia.

Uudelleensertifiointiauditointi on suunniteltava ja toteutettava hyvissä ajoin ennen sertifikaatin päätympäivää. Tavoitteena on varmentaa, että asiakkaan johtamisjärjestelmä on kokonaisuudessa jatkuvasti vaatimustenmukainen, asianmukainen ja sopiva sertifiointin laajuuden suhteen.

5. Sertifiointiin viittaaminen ja merkkien käyttö

AKL-Sertifiointi Oy:n antaa sertifioidulle asiakkaalleen oikeuden käyttää sertifiointimerkkiä yrityksen viestinnässä, kotisivuilla sekä asiakirjoissa. Merkkiä ei saa käyttää tuotteissa tai tuotepakkauksessa tai tavalla, jonka voidaan tulkita merkitsevän tuotteen vaatimuksenmukaisuutta tai kattavan tuotteita tai palveluita

Merkkiä ei saa käyttää laboratorion testaus-, kalibrointi- tai tarkastusraporteissa tai sertifikaateissa. Sertifiointimerkkiä ei saa muuttaa. Sertifiointimerkin väärinkäyttö aiheuttaa poikkeaman ja saattaa johtaa sertifiointin peruuttamiseen.

AKL-Sertifiointi Oy toimittaa asiakkaalle sähköisen merkin hyväksytyt sertifiointipäätöksen jälkeen ja valvoo merkin omistusoikeutta. AKL-Sertifiointi Oy ryhtyy toimenpiteisiin, jos virheellisiä viittauksia ilmenee tai se havaitsee merkkien harhaanjohtavaa käyttöä.



Sertifiointiin voi viitata vain sen toiminnan osalta, jota sertifiointi koskee, mikäli sertifiointipäätös on voimassa ja asiakas täyttää arviointistandardin vaatimukset. Sertifiointiin viitattaessa ei saa syntyä mielikuvaa, että AKL-Sertifiointi Oy olisi vastuussa yrityksen tuotteiden vaatimuksenmukaisuudesta. Jos sertifiointin laajuutta supistetaan, muutokset on tehtävä kaikkiin asiakkaan mainosmateriaaleihin.

AKL-Sertifiointi Oy edellyttää, että sertifioitu asiakas sertifiointin pysyvän peruuttamisen yhteydessä lakkaa käyttämästä mainosmateriaalia, joka viittaa sertifiointiin.

6. Sertifioidun asiakkaan velvollisuudet

Sertifioidun asiakkaan on ylläpidettävä ja toteutettava johtamisjärjestelmää sertifiointiperusteiden mukaisesti. Asiakkaan on ilmoitettava AKL-Sertifiointi Oy:lle kirjallisesti kaikista merkittävistä prosesseista ja tuotteista koskevista muutoksista, jotka voivat vaikuttaa sertifiointin laajuuteen tai johtamisjärjestelmän sekä tuotteiden ja palvelujen vaatimustenmukaisuuteen. Muutokset voivat koskea omistussuhteita, organisaatiota, yhteystietoja ja toimipaikkoja.

Asiakkaan on ilmoitettava kirjallisesti AKL-Sertifiointi Oy:lle, jos ISO 14001 –sertifioitu asiakas aiheuttaa vakavan ympäristövahingon. Asiakkaan on pidettävä tiedostoa saamistaan reklamaatioista ja niihin liittyvistä korjaavista toimenpiteistä.

Asiakkaan on sallittava AKL-Sertifiointi Oy:n edustajien tekemät arvioinnit sertifiointin edellyttämässä laajuudessa. Asiakkaan on käytettävä sertifiointimerkkiä vaatimusten mukaisesti ja asiakkaan on lopetettava merkin käyttö sertifikaatin voimassaolon lakattua tai mikäli sertifikaatti perutaan. Asiakkaan on maksettava AKL-Sertifiointi Oy:lle sertifiointiin liittyvät laskut.

7. AKL-Sertifiointi Oy:n velvollisuudet

AKL-Sertifiointi Oy:n velvollisuus on toteuttaa arvioinnit pätevän henkilöstön toimesta sovitusti sekä myöntää asiakkaalle sertifikaatti hyväksytysti suoritettujen arviointien jälkeen. Sertifikaatin myöntämisen jälkeen sertifikaatissa mainitut tiedot ovat julkisia ja AKL-Sertifiointi Oy ylläpitää julkisia tietoja sähköisessä muodossa. AKL-Sertifiointi Oy antaa asiakkaita koskevaa luottamuksellista tietoa pyynnöstä akkreditointiviranomaisille.

AKL-Sertifiointi Oy pitää luottamuksellisina asiakasta koskevat tiedot. Vaitiolo-velvollisuus koskee AKL-Sertifiointi Oy:n kaikkia arvioijia ja asiantuntijoita. AKL-Sertifiointi Oy ilmoittaa asiakkaalle muutoksista sertifiointivaatimuksiinsa tai peruuttaa sertifikaatin, mikäli asiakas ei noudata johtamisjärjestelmien sertifiointin ehtoja ja sopimusta.

8. Sertifiointin hinta

AKL-Sertifiointi Oy:n hinnoittelu perustuu tuntiveloitukseen. Auditointiaikaa määrittäessä huomioidaan asiakkaan johtamisjärjestelmästandardin vaatimukset, organisaation ja sen johtamisjärjestelmän monimutkaisuus, toimipaikkojen koko ja lukumäärä. AKL-Sertifiointi Oy veloittaa asiakkaalta johtamisjärjestelmän ylläpitomaksun sekä auditointiin liittyvät matka- ja majoituskulut sekä päivärahat. AKL-Sertifiointi Oy pidättää oikeuden muuttaa voimassa olevia hintoja.

9. Sertifikaatin uusiminen

Sertifikaatti uusitaan kolmen vuoden voimassaolon jälkeen, jos sertifikaatin haltija täyttää sertifiointivaatimukset ja jollei haltija tai AKL-Sertifiointi Oy irtisano sertifikaattia.



10. Sertifikaatin muutokset

Kun asiakas haluaa laajentaa sertifikaattinsa kattavuutta, asiakkaan on täytettävä muutoshakulomake. Laajennuksen edellyttämä auditointi tehdään sovittavan aikataulun mukaisesti tai seuraavan seuranta-auditoinnin yhteydessä.

11. Lyhyellä varoitusajalla tehtävät auditoinnit

AKL-Sertifiointi Oy voi tehdä sertifioitujen asiakkaiden auditointeja lyhyellä varoitusajalla esim. asiakkaan saamien reklamaatioiden yhteydessä, merkittävien muutosten yhteydessä tai liittyen sertifikaatin väliaikaiseen peruuttamiseen. AKL-Sertifiointi Oy ottaa yhteyttä asiakkaaseen sopiaakseen toimenpiteistä.

12. Sertifikaatin pidättäminen, peruuttaminen ja palauttaminen

AKL-Sertifiointi Oy voi pidättää väliaikaisesti tai peruuttaa välittömästi sertifikaatin, jos asiakas ei ylläpidä johtamisjärjestelmänsä standardin vaatimusten mukaisesti, ei korjaa havaittuja puutteita sovitussa aikataulussa, ei maksa laskuja AKL-Sertifiointi Oy:lle tai asiakas joutuu konkurssiin tai selvitystilaan sekä silloin, kun asiakkaan toiminnan laajuus ja luonne muuttuvat merkittävästi esim. yrityskaupat.

AKL-Sertifiointi Oy ilmoittaa asiakkaalle sertifikaatin peruuttamisesta tai väliaikaisesta pidättämisestä, jolloin asiakkaan sertifiointi on pätemätön ja asiakas ei saa viitata sertifiointiinsa. AKL-Sertifiointi Oy:llä on oikeus ilmoittaa julkisesti sertifikaatin pidättämisestä tai peruuttamisesta.

Mikäli asiakas haluaa väliaikaisesti peruutetun sertifikaatin jälkeen palata AKL-Sertifiointi Oy:n asiakkaaksi, asiakkaan toiminnan täytyy täyttää sertifioinnin ehdot, jonka jälkeen asiakkaan johtamisjärjestelmä voidaan auditoida standardin vaatimusten mukaisesti.

AKL-Sertifiointi Oy voi kieltäytyä kokonaan sertifioimasta asiakkaan johtamisjärjestelmää, mikäli asiakkaalla ei ole valmiuksia sertifiointiin tai AKL-Sertifiointi Oy:llä ei ole riittäviä pätevyyskriteerejä asiakkaan johtamisjärjestelmän sertifiointiin.

13. Ehtojen ja sertifiointiperusteiden muutokset

AKL-Sertifiointi Oy pidättää oikeuden tehdä muutoksia sertifiointia koskeviin ehtoihin ja ohjeisiin. Jos sertifioinnin perusteena oleva vaatimusstandardi uusitaan, sertifikaatin jatkumisen ehtona on, että sertifikaatinhaltija sitoutuu noudattamaan uusitun standardin vaatimuksia annetun siirtymäajan kuluessa.

14. Tiedot voimassa olevista sertifikaateista

AKL-Sertifiointi Oy:lla on luettelo sertifikaatin haltijoista ja sertifioinnin laajuudesta. Tiedot ovat julkisia, ja ne ovat saatavilla pyynnöstä.

15. Valitusmenettely

Asiakas voi laatia kirjallisen valituksen AKL-Sertifiointi Oy:lle valituksen aiheuttaneesta toiminnasta tai sertifiointipäätöksestä kahden viikon kuluessa. AKL-Sertifiointi Oy antaa asiakkaalle kirjallisen vastineen kuukauden sisällä valituksen saapumisesta. Jos asiakas on tyytymätön vastineeseen eikä yksimielisyyttä saavuteta, AKL-Sertifiointi Oy pyytää puolueettomuustoimikunnan nimeämään esteettömistä jäsenistä koostuvan puolueettoman lautakunnan, jossa on puheenjohtaja ja kaksi jäsentä.

Puolueettomuustoimikunta kokoontuu kuukauden sisällä siitä, kun asiakas on kirjallisesti ilmoittanut olevansa tyytymätön AKL-Sertifiointi Oy:n vastineeseen. Kokouksessa on valituksen tehneen asiakkaan ja AKL-



Sertifiointi Oy:n edustajilla oikeus tulla kuulluksi. Valituslautakunnan tekemä enemmistö päätös on lopullinen. Mikäli AKL-Sertifiointi Oy:n todetaan toimineen arvioinnissa asiattomasti, tekee AKL-Sertifiointi Oy tarvittaessa omalla kustannuksellaan uudelleenarvioinnin. AKL-Sertifiointi Oy vastaa kaikista päätöksistä kaikilla valituksen käsittelyprosessin tasoilla.

Lisätietoja

Sertifiointitoiminnan päällikkö Juha-Matti Lämsä, 050 577 4430, juha-matti.lamsa@akl.fi
Auditoija Mikko Pulkkinen, 050 435 4605, mikko.pulkkinen@akl.fi