



## AKL-Sertifiointi Oy:n sertifiointitoiminnan 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 sertifiointitoiminnan ehtoja.

### 2. Sertifiointiprosessi

#### 2.1 Sertifiointin hakeminen

Yritys voi hakea sertifiointin asiakkaaksi täyttämällä [sähköisen hakemuksen](#) AKL-Sertifiointin kotisivuilta. Hakemuksessa on oltava hakijaorganisaatio, toiminnot, haettava sertifikaatti, sertifiointin laajuus, organisaation kuvaus, ulkoistetut palvelut ja prosessit, yritystä koskevat lakisääteiset- ja tai muut erityisvaatimukset, selvitys johtamisjärjestelmän mahdollisesta aikaisemmasta tai voimassa olevasta sertifiointista sekä konsultoinnista.

AKL-Sertifiointi Oy arvioi oman pätevyytensä sertifiointipalvelujen tarjoamiseksi, käsittelee hakemuksen ja ilmoittaa päätöksestä asiakkaalle. Saatujen tietojen perusteella määritellään velvoittavien oppaiden mukaan auditointiin käytettävä aika ja laaditaan asiakkaalle tarjous sertifiointikauden auditoinneista. Jos hakemus hylätään katselmuksen perusteella, AKL-Sertifiointi Oy laatii kirjallisen selvityksen hylkäykseen johtaneista syistä ja selvittää hylkäyksen perusteet asiakkaalle. Myönteisen päätöksen jälkeen asiakas ja AKL-Sertifiointi Oy solmivat kirjallisen sopimuksen.

#### 2.2 Sertifiointiprosessin ja auditointien suunnittelu

AKL-Sertifiointi Oy määrittää tarvittavat resurssit toimeksiannon täyttämiseksi. Resursseihin voi kuulua vastuussa olevan auditointijakson lisäksi esimerkiksi tekninen asiantuntija, ulkopuolinen tarkkailija tai auditointijarhoittelija. Perustelluista syistä asiakas voi olla hyväksymättä nimettyä auditointijaksoa, jolloin AKL-Sertifiointi Oy nimeää uuden auditointijakson. Muiden henkilöiden läsnäolosta asiakas ei voi kieltäytyä. Valinnassa otetaan huomioon henkilöiden tarvittava pätevyys, puolueettomuutta koskevat vaatimukset, arvioitu auditointiaika, yhdistetty tai yhdistelmäauditointi sekä kieli ja kulttuuri. Auditointiin mukaan nimetyt henkilöt ovat sitoutuneet noudattamaan AKL-Sertifiointi Oy:n salassapitosääntöä.

Asiakkaan kanssa sovitaan arvioinnin aikataulu ja toteutus. Asiakkaalle laaditaan koko kolmivuotisen sertifiointijakson kattava auditointiohjelma. Sertifiointijakson kattavan auditointiohjelman määritellään sertifiointijakson tavoitteet, auditoitavat toimipaikat, prosessit, soveltamisala, arviointistandardit sekä aikataulu. Sertifiointijakson kattava auditointiohjelma toimitetaan asiakkaalle.

Auditointipäivämääristä sovitaan ennakkoon asiakkaan kanssa. AKL-Sertifiointi Oy laatii auditointisuunnitelman auditointikohtaisesti, jossa on määritetty tarkemmin tarkasteltavat kriteerit ja aikataulusuunnitelma toimitetaan asiakkaalle ennakkoon.

Auditoinneista laaditaan auditointiraportti, joka sisältää auditoinnin tavoitteet, kriteerit, soveltamisalan, auditoitavat toimipaikat, päivämäärät ja mahdolliset etänä suoritettavat toiminnot sekä auditointiryhmän jäsenten ja mukana olevien henkilöiden (kuten tarkkailijoiden tai tulkkien) roolit ja vastuut.



## 2.3 Sertifiointi

Johtamisjärjestelmän sertifiointiauditointi suoritetaan kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa tavoitteena on arvioida asiakkaan johtamisjärjestelmän dokumentaatiota ja valmiutta vaiheeseen kaksi, jotta halutut tavoitteet saavutetaan. Ensimmäisen vaiheen arviointi voidaan tehdä etätyöskentelynä tai asiakkaan luona.

### 2.3.1 Johtamisjärjestelmäkuvauksen arviointi (vaihe 1)

AKL-Sertifiointi Oy arvioi vastaako asiakkaan johtamisjärjestelmä arvioitavan standardin vaatimuksia, organisaation omia suunnitelmia ja tavoitteita. Palautekokouksessa käydään läpi vaiheen 1 täyttymistä koskevat dokumentoidut johtopäätökset sekä arvioidaan asiakkaan valmius vaiheeseen 2. Palautekokous voidaan pitää etäkokouksena tai puhelinpalaverina. Palautekokouksessa sovitaan vaiheen 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 ja 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
- varataan resurssit vaiheeseen 2 ja sovitaan arvioinnin yksityiskohdista asiakkaan kanssa
- yksilöidään mahdolliset ongelma-alueet, jotka voidaan luokitella poikkeamiksi vaiheessa 2.
- mikäli vaihe 1 arvioinnissa havaitaan puutteita, sovitaan aikataulu puutteiden korjaamiseksi.

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.

### 2.3.2 Johtamisjärjestelmän arviointi (vaihe 2)

Vaiheen 2 tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan käytännön toiminta täyttää arviointistandardin vaatimukset ja vastaa johtamisjärjestelmäkuvausta. Vaihe kaksi suoritetaan asiakkaan toimipaikalla tai -paikoilla.

#### Vaihe 2 sisältää seuraavien asioiden auditoinnin:

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



## 2.4 Auditoinnin suorittaminen

Auditointiin kuuluu aloituskokous auditoinnin alussa sekä lopetuskokous auditoinnin lopussa. Auditointi on mahdollista suorittaa osittain tai kokonaan etänä sähköisten järjestelmien avulla. Etäauditoinnissa hankitun näytön on mahdollistettava se, että auditoija pystyy tekemään tietoon perustuvan päätöksen kyseisen vaatimuksen noudattamisesta.

Monitoimipaikkaisessa yrityksessä sovelletaan näytteenottoperiaatetta velvoittavan ohjeen IAF MD 1-mukaisesti, 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.

### 2.4.1 Aloituskokouksen pitäminen

Muodollinen aloituskokous pidetään asiakkaan johdon sekä auditoitavista toiminnoista tai prosesseista vastaavien henkilöiden kanssa. Aloituskokouksessa esitetään lyhyesti, kuinka auditointi tullaan suorittamaan. Kokousta johtaa auditoija. Esityksen yksityiskohtaisuus huomioidaan sen mukaan, miten tuttu auditointiprosessi on asiakkaalle.

Aloituskokous pitää sisällään osanottajien ja heidän tehtäviensä esittelyn, sertifiointin soveltamisalan varmistamisen, auditointisuunnitelman sekä sovitut muutokset tai muut asiankuuluvat järjestelyt, mm. lopetuskokouksen aika ja paikka, viestintäkanavien ja resurssien varmistaminen, luottamuksellisuuteen liittyvien asioiden varmistaminen, työturvallisuus- ja hätätilanmenettelyjen varmistaminen. Lisäksi asiakkaalle kerrotaan raportointitapa auditointihavaintojen luokittelukriteerit ja auditoinnin keskeyttämiseen vaikuttavat tekijät.

Kokouksessa vahvistetaan, että AKL-Sertifiointin edustaja on vastuussa auditoinnista, sen toteuttamisesta sekä auditointitallenteista. Edellisten auditointien havaintojen ja poikkeamien tila varmistetaan. Näytteenottoon perustuvassa auditoinnissa käytettävät menetelmät ja menettelyt kerrotaan asiakkaalle, sovitaan auditoinnin aikana käytettävä kieli, tiedottamisesta auditoinnin aikana sekä asiakkaan mahdollisuudesta esittää kysymyksiä auditoinnin aikana.

### 2.4.2 Tiedonvälitys auditoinnin aikana

Auditoinnin aikana auditoija arvioi auditoinnin edistymistä ja vaihtaa tietoja asiakkaan kanssa mm. mahdollisesti havaituista epäkohdista. Jos auditoinnin aikana auditointinäyttö on puutteellista, eikä auditoinnin tavoitteita voida saavuttaa tai riski on välitön ja huomattava, auditoijan on raportoitava tästä asiakkaalle ja AKL-Sertifiointi Oy:lle, jotta tarvittavista toimenpiteistä voidaan päättää. Tällaisia voi olla esimerkiksi auditointisuunnitelman uudelleenvahvistaminen tai muuttaminen, auditoinnin tavoitteiden tai soveltamisalan muokkaaminen tai auditoinnin keskeyttäminen. Auditoijan on raportoitava suoritettujen toimenpiteiden lopputuloksesta AKL-Sertifiointi Oy:lle.

### 2.4.3 Tiedon hankkiminen ja todentaminen

Auditoinnin tavoitteisiin, soveltamisalaan ja kriteereihin liittyvä tieto hankitaan asianmukaisella otannalla sekä todennetaan riittävän auditointinäytön keräämiseksi. Tiedonhankinnassa käytetään muun muassa haastatteluita, toimintojen ja prosessien tarkkailua sekä asiaankuuluvien asiakirjojen ja tallenteiden katselmoitinta.



#### 2.4.4 Auditointihavaintojen yksilöinti ja kirjaaminen

Objektiiviseen näyttöön perustuvat auditointihavainnot, kehityskohteet ja poikkeamat yksilöidään standardin vaatimukseen ja kirjataan AKL-Auditointiportaalin auditointiraportille. Mahdollisesta poikkeamasta keskustellaan asiakkaan kanssa niin, että näyttö on virheetöntä ja asiakas ymmärtää poikkeaman sisällön. Auditoinja ei saa ehdottaa syytä poikkeamaan tai tarjota siihen ratkaisua. Erimielisyystilanteessa auditoinjan on yritettävä ratkaista asia asiakkaan kanssa. Kaikki ratkaisemattomat asiat on kirjattava auditointiraportille.

#### 2.4.5 Auditoinnin johtopäätösten valmistelu

Auditoinjan vastuulla on ennen lopetuskokousta varmistaa, että auditointihavainnot ja muu hankittu tieto vastaavat auditoinnin tavoitteita ja kriteereitä sekä luokiteltava poikkeamat. Auditoinjan on sovittava auditoinnin johtopäätöksistä niin, että auditointiin liittyvät epävarmuustekijät huomioidaan sekä sovitaan tarpeellisista seurantatoimenpiteistä. Auditoinjan on varmistettava auditointiohjelman soveltuvuus tai yksilöitävä siihen vaaditut muutokset (esim. sertifiointin laajuus, auditoinnin ajankohta, seurannan taajuus, auditointiryhmän pätevyys).

#### 2.4.6 Lopetuskokouksen pitäminen

Lopetuskokous pidetään asiakkaan johdon sekä muiden prosesseista vastaavien henkilöiden kanssa. Lopetuskokouksen läsnäolijat kirjataan auditointiraporttiin. Lopetuskokouksessa auditoinja esittää auditoinnin johtopäätökset sekä sertifiointia koskevat suositukset. Poikkeamat esitetään niin, että ne ovat kaikkien ymmärrettävissä ja sovittava korjaavien toimenpiteiden aikataulusta AKL-Sertifiointi Oy:n ohjeistuksen mukaisesti.

Lopetuskokouksessa käsitellään seuraavat asiat:

- auditointinäyttö perustuu kerätystä tiedosta otettuun näytteeseen, joten epävarmuustekijöitä on olemassa
- raportointimenetelmä, raportoinnin aikataulu sekä auditointihavaintojen luokittelu
- poikkeamien käsittelyprosessi sekä asiakkaan sertifiointin tilaan liittyvät seuraukset
- aikataulu auditoinnin aikana havaittujen poikkeamien korjaamisesta, niitä koskevista korjaavista toimenpiteistä sekä AKL-Sertifiointi Oy:n suorittamista auditoinnin jälkeisistä toiminnoista
- tietoa valitusten ja muutoshakemusten käsittelyprosesseista
- asiakkaalla on mahdollisuus esittää loppukokouksessa kysymyksiä. Auditointihavaintoihin tai johtopäätöksiin auditoinjan ja asiakkaan välisistä mielipide-eroista keskustellaan asiakkaan kanssa ja ne pyritään ratkaisemaan. Ratkaisematta jääneet eriävät mielipiteet kirjataan auditointiraportille ja välitetään tiedoksi AKL-Sertifiointi Oy:lle.

#### 2.4.7 Auditointiraportti

Auditoinnista laaditaan kirjallinen auditointiraportti. Kehityskohteita voi yksilöidä, mutta auditoinja ei saa suositella tapauskohtaisia ratkaisuja. Auditointiraportin tulee olla täsmällinen, tiivistetty ja selkeä tallenne auditoinnista, jotta tietoon perustuva sertifiointipäätös on mahdollinen.

Raportissa on seuraavat tiedot:

- AKL-Sertifiointi Oy:n tunnistetiedot
- asiakkaan sekä asiakkaan edustajan nimi ja osoite
- auditoinnin tyyppi (sertifiointi-, seuranta-, uudelleensertifiointiauditointi tai erityisauditointi)
- auditointikriteerit ja auditoinnin tavoitteet
- auditoinnin soveltamisala, erityisesti auditoitujen organisaatioyksiköiden tai toiminnallisten yksiköiden tai prosessien yksilöinti sekä auditoinnin ajankohta
- poikkeamat auditointisuunnitelmasta sekä niiden perustelut
- auditointiohjelmaan vaikuttavat merkittävät seikat



- auditoijan, auditointiryhmän jäsenten ja muiden osallistuneiden henkilöiden tunnistetiedot
- auditointitoimintojen ajankohdat ja paikat, joissa (paikan päällä tai etänä suoritettavat, pysyvät tai tilapäiset toimipaikat) auditointitoiminnot suoritettiin
- auditointihavainnot, viittaukset näyttöön ja johtopäätökset, jotka ovat linjassa kyseisen auditointityypin vaatimusten kanssa
- mahdolliset asiakkaan johtamisjärjestelmään vaikuttavat merkittävät muutokset, jotka ovat syntyneet edellisen auditoinnin jälkeen
- mahdolliset ratkaisemattomat asiat
- auditointityyppi
- vastuuvapauslauseke (auditointi perustuu näytteenottoon saatavilla olevasta tiedosta)
- auditointiryhmän suositus, että auditoinnin asiakas hallitsee vaikuttavasti sertifiointiasiakirjan ja merkintöjen käyttöä, jos tällaista käyttöä on
- aiemmin tunnistettujen poikkeamien vuoksi suoritettujen korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden todentaminen
- toteamus johtamisjärjestelmän vaatimustenmukaisuudesta ja vaikuttavuudesta, johtamisjärjestelmän kyky täyttää soveltuvat vaatimukset ja halutut tulokset sekä sisäisen auditoinnin ja johdon katselmuksen prosessi
- sertifiointin laajuuden soveltuvuutta koskevat johtopäätökset
- auditoinnin tavoitteiden täyttymisen varmistaminen.

#### 2.4.8 Poikkeamien syiden selvittäminen ja korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuus

AKL-Sertifiointi Oy vaatii asiakkaalta, että asiakas analysoi havaittujen poikkeamien syyt ja esittää tapauskohtaiset korjaukset ja korjaavat toimenpiteet, joilla havaitut poikkeamat poistetaan tai aiotaan poistaa määritellyssä ajassa. AKL-Sertifiointi Oy katselee asiakkaan esittämät korjaukset, tunnistetut syyt ja korjaavat toimenpiteet sekä päättää, ovatko ne hyväksyttäviä. AKL-Sertifiointi Oy todentaa suoritettujen korjausten ja korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden. Poikkeamien korjaamisesta kertova näyttö kirjataan AKL-Auditointiportaaliiin.

Asiakkaalle tiedotetaan katselmuksen ja todentamisen tuloksista sekä ilmoitetaan, mikäli korjausten ja korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden todentamiseen tarvitaan uusinta-auditointi tai dokumentoitua näyttöä (joka varmennetaan tulevissa auditoinneissa). Jos johtamisjärjestelmäauditoinnissa havaitaan kolme tai enemmän merkittävää poikkeamaa, vaatii korjaavien toimenpiteiden todentaminen uusinta-auditoinnin. Laskennallisesti kolme lievää poikkeamaa vastaa yhtä merkittävää poikkeamaa. Mikäli asiakas ei korjaa poikkeamia kolmen kuukauden aikana, auditointi on uusittava. Uusinta-auditointi toteutetaan tarpeelliseksi katsotussa laajuudessa puolen vuoden sisällä hylätystä auditoinnista.

#### 2.5 Sertifiointipäätös ja ylläpito

Kun auditoija on katselmoinut ja todentanut kaikkien poikkeamien korjaukset ja korjaavat toimenpiteet, auditoija suosittaa sertifiointiauditoinnin hyväksymistä tai hylkäämistä tehtyjen johtopäätösten perusteella. Asiakasyrityksen johtamisjärjestelmän täyttäessä sertifiointivaatimukset, AKL-Sertifiointi Oy tekee myönteisen sertifiointipäätöksen. 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.

AKL-Sertifiointi Oy lähettää asiakkaalle kirjallisen ilmoituksen sertifiointipäätöksestä. Sertifioidulle asiakkaalle lähetetään sertifikaatti, jossa ilmoitetaan vaatimusstandardi ja toiminnot, jotka sertifiointi kattaa.

Monitoimipaikkaisessa yrityksessä on huomioitava, että yksittäisen toimipaikan puute vaatimustenmukaisuudessa vaikuttaa koko yrityksen sertifiointiin.

Sertifiointin ylläpitoon kuuluu kerran vuodessa tehtävä seuranta-auditointi, joka tehdään 12 kuukauden kuluessa asiakkaan sertifiointiauditoinnin päätöksestä ja aina kalenterivuosittain. Seuranta-auditoinnin ei tarvitse olla kokonainen järjestelmäauditointi. Seuranta-auditoinnin on sisällettävä sisäisten auditointien ja johdon katselmuksen katselmointi, korjaavien toimenpiteiden katselmointi, toiminnan ohjaus, valitusten



käsittely, johtamisjärjestelmän vaikuttavuus, kehitystoimenpiteet, muutosten katselmointi sekä sertifiointiviittausten käyttö. Seuranta-auditointi sovitaan asiakkaan kanssa etukäteen.

Sertifiointin jatkamiseksi uudelle kolmevuotiskaudelle edellytetään hyväksytyä uudelleensertifiointiauditointia ennen viimeistä sertifiointin voimassaolopäivää. Uudelleensertifiointiauditoinnin tarkoituksena on varmistaa, että asiakkaan johtamisjärjestelmä on kokonaisuutena vaatimustenmukainen.

## 2.6 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 sertifiikaateissa. Sertifiointimerkkiä ei saa muuttaa. Sertifiointimerkin väärinkäyttö aiheuttaa poikkeaman ja saattaa johtaa sertifiointin peruuttamiseen.

AKL-Sertifiointi Oy toimittaa asiakkaalle sähköisen merkin hyväksytyyn 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.

## 2.7 Sertifiikaatin pidättäminen, peruuttaminen, palauttaminen tai siirtäminen

AKL-Sertifiointi Oy voi pidättää väliaikaisesti tai peruuttaa välittömästi sertifiikaatin, 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 voi tehdä sertifioidujen asiakkaiden auditointeja lyhyellä varoitusajalla esim. asiakkaasta saatujen reklamaatioiden johdosta, merkittävien muutosten yhteydessä tai liittyen sertifiikaatin väliaikaiseen peruuttamiseen. AKL-Sertifiointi Oy ottaa yhteyttä asiakkaaseen sopiaakseen toimenpiteistä.

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

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

AKL-Sertifiointi Oy voi kieltäytyä kokonaan sertifioidusta asiakkaan johtamisjärjestelmästä, mikäli asiakkaalla ei ole valmiuksia sertifiointiin tai AKL-Sertifiointi Oy:llä ei ole riittäviä pätevyksiä asiakkaan johtamisjärjestelmän sertifiointiin.

AKL-Sertifiointi Oy:llä on määritelty toimintatavat sertifiointin siirrosta toiselta sertifiointilaitokselta. Toimintatavat perustuvat kansainväliseen velvoittavaan oppaaseen IAF MD 2.



## 2.8 Sertifikaatin muutokset

Asiakkaan tulee ilmoittaa AKL-Sertifiointi Oy:lle kirjallisesti kaikista muutoksista, jotka voivat vaikuttaa sertifiointin laajuuteen tai johtamisjärjestelmän ja palvelujen vaatimustenmukaisuuteen. Muutokset voivat koskea esim. omistussuhteita, organisaatiota, yhteystietoja ja toimipaikkoja. AKL-Sertifiointi Oy:lle tulee tiedottaa merkittävistä prosesseista tai tuotteista koskevista muutoksista esim. uuden merkin maahantuonti tai jälleenmyynti.

Jos asiakas haluaa laajentaa sertifikaattinsa kattavuutta, asiakkaan on täytettävä [muutoshakulomake](#) AKL-Sertifiointin verkkosivujen kautta. Laajennuksen edellyttämä auditointi tehdään sovittavan aikataulun mukaisesti tai seuraavan seuranta-auditoinnin yhteydessä.

AKL-Sertifiointi Oy katselee muutoshakemuksen ja pyytää tarvittaessa lisätietoja. AKL-Sertifiointi Oy arvioi muutoksen vaikutusta ja määrittää tarvittavat toimet. AKL-Sertifiointi Oy hyväksyy tai hylkää muutoshakemuksen perustelluista syistä ja raportoi muutoksenhakijalle hakemuksen päätöksestä.

## 3. Sertifiointin hinnoittelu

AKL-Sertifiointi Oy:n hinnoittelu perustuu tuntiveloitukseen. Auditointiaikaa määrittäessä huomioidaan asiakkaan johtamisjärjestelmästandardin vaatimukset, organisaation ja sen johtamisjärjestelmän monimutkaisuus, toimipaikkojen koko ja lukumäärä. Auditoinnin laajuuden ja ajankäytön määrittely perustuu velvoittavaan ohjeeseen IAF MD 5.

AKL-Sertifiointi Oy veloittaa asiakkaalta johtamisjärjestelmän ylläpitomaksun sekä auditointiin liittyvät matka- ja majoituskulut sekä päivärahat. AKL-Sertifiointi Oy pidättää oikeuden muuttaa voimassa olevia hintoja.

## 4. Ehtojen ja sertifiointiperusteiden muutokset

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

## 5. Tiedot voimassa olevista sertifikaateista

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

## 6. Valitusmenettely

AKL-Sertifiointin verkkosivujen kautta voi tehdä kirjallisen valituksen tai muutoshakemuksen. Valitus kohdistuen arviointiprosessiin tai sertifiointipäätökseen liittyen, on tehtävä kahden viikon kuluessa valituksen aiheuttaneesta toiminnasta tai sertifiointipäätöksestä.

AKL-Sertifiointi Oy vahvistaa valituksen tai muutoshakemuksen vastaanoton ja käsittelyn, tallentaa käsittelyn vaiheet ja ratkaisutoimet, varmistaa korjaavat toimenpiteet ja tiedottaa asiakkaalle ratkaisusta. Valituksen tai muutoshakemuksen laatiminen ei johda asiakkaan syrjintään. Valitukset ja muutoshakemukset käsitellään luottamuksellisesti ja AKL-Sertifiointi Oy laatii kirjallisen vastineen kohtuullisen ajan kuluessa valituksen saapumisesta. AKL-Sertifiointi Oy vastaa kaikista päätöksistä kaikilla valituksen tai muutoksenhaku käsittelyprosessin tasoilla.

Mikäli AKL-Sertifiointi Oy:n toteaa toimineensa arvioinnissa asiattomasti, tekee AKL-Sertifiointi Oy tarvittaessa omalla kustannuksellaan uudelleenarvioinnin.

### Lisätietoja

Juha-Matti Lämsä, sertifiointi- ja tarkastustoiminnan päällikkö, 050 577 4430, juha-matti.lamsa@akl.fi