ABC 460

HSEQ - palvelutoimittajien arviointimenettely

Vahvistettu 2014-09-24



creating trust *driving progress*

kiwa

Sisällys

1 Johdanto

2 Termit ja määritelmät

3 HSEQ -arviointimenettely

- 3.1 Hakemus
- 3.2 Arviointikäynnistä sopiminen
- 3.3 Arviointi
- 3.4 Uusinta-arviointi
- 3.5 Arviointien laajuus ja kohdentaminen

4 Arvioidun organisaation velvollisuudet

5 Kiwa Sertifiointi Oy:n velvollisuudet ja vastuu

6 Arviointiraportin voimassaolon päättyminen ja peruuttaminen

7 Organisaatiolle myönnetyn sertifikaatin tai viranomaistarkastuksen hyödyntäminen

8 Valitusmenettely ja reklamaatioiden käsittely

9 Arviointimenettelyn muutokset

10 Kustannukset

11 Arviointimerkin käyttö

12 Luettelo arvioiduista yrityksistä

1 Johdanto

Nämä ohjeet koskevat menettelyä asiakkaiden HSEQ-laaduntuottokyvyn arvioimiseksi. Kiwa Sertifiointi Oy (jäljempänä pääarvioija) toimii HSEQ –klusterin tilaajien valtuuttamana pääarvioijana. Tilaajista koostuva klusteri on kokoontunut vuodesta 2007 ja se on avoin kaikille tilaajille. Kaikkien klusteriin kuuluvien jäsenten on hyväksyttävä klusterin säännöt kirjallisesti. Lisäksi klusterikokouksia varten on laadittu toimintasäännöt (Code of Conduct).

HSEQ –klusteri asettaa yleisen vaatimustason ja määrittelee arviointimenettelyn, jonka mukaisesti arvioitavan toimittajayrityksen toiminta arvioidaan.

Kaikilla alihankkijoilla ja palvelutoimittajilla on yhtäläiset oikeudet ja mahdollisuudet hakea arviointia. Arviointiehdot ovat samat kaikille hakijoille ja raportin haltijoille.

Arvioinnin toteuttaa aina arviointitiimi, johon kuuluu pääarvioija ja vähintään yksi tilaajia edustava. Poikkeustapauksissa yksittäisen tilaajan edustaja voi kirjoittaa valtakirjan pääarvioijalle tai arvioijan ylivoimainen este hyväksytään klusterissa jälkeenpäin. Erikseen sovittaessa, voi arviointiin osallistua klusteriin kuuluvan tutkimuksellisen tahon arvioija ja arviointiin pätevöityvä klusterin edustaja.

Arvioijat noudattavat klusterin sääntöjä, eettistä koodia ja ohjeita, jotta voidaan taata toiminnan pätevyys, puolueettomuus, luottamuksellisuus ja riippumattomuus.

2 Termit ja määritelmät

Näissä ohjeissa käytetään laaduntuottokyvyn vaatimuksissa esitettyjen määritelmien lisäksi seuraavia termejä:

Hakija on organisaatio, joka on lähettänyt hakemuksen ja antanut pääarvioijalle tehtäväksi laaduntuottokyvyn arvioinnin.

Itsearviointi on hakijan kulloinkin voimassa olevien HSEQ –vaatimusten mukaisesti tekemä arviointi omasta toiminnastaan.

HSEQ –arviointi on hyväksytyin periaattein toteutettu valtuutettu arviointitapahtuma, joka käsittää itsearvioinnin, arviointikäynnin sekä annettujen vastineiden käsittelyn. Arviointi on valmis (ja lukitaan), kun hakija on saanut käyttöönsä arvioinnin tulokset pistemääränä (max. 750 pistettä) sekä vertailutiedon muiden arvioitujen yritysten pistemäärien keskiarvoon. Arviointi, jonka pistemäärää ei ole käytettävissä on keskeneräinen.

HSEQ -arviointiraportti on seloste toiminnan HSEQ –vaatimustenmukaisuudesta. Raportin kukin kohta kertoo kypsyystasosta, jolla organisaatio on todettu olevan suhteessa vaatimuksiin.

Pääarvioija myöntää HSEQ –arviointitodistuksen, joka todentaa HSEQ –arviointiraportin sekä arvioinnista annetun pistemäärän.

HSEQ –portaali on HSEQ –klusterin ylläpitämä verkkosivusto, jolla julkaistaan arvioitujen yritysten tulokset ja ylläpidetään arviointia koskevaa aineistoa. Klusteri ei julkaise yritysten nimiä – ainoastaan arviointitodistusten numerot. Hakijat voivat hyödyntää arviointiaan antamalla asiakkailleen todistuksensa numeron ja kehottamalla näitä vertaamaan numerolle myönnettyä pistemäärää muihin toimijoihin.

Pääarvioija on henkilö, jolla on pätevyys organisoida ja johtaa HSEQ -arviointia, raportoida havainnoista sekä antaa lausunto organisaatiosta.

Arvioija on henkilö, jolla on pätevyys arvioida hakijan laaduntuottokyky HSEQ – menetelmän mukaisesti yhdessä pääarvioijan kanssa ja vastata osa-alueiden arvioinnista.

Sertifiointilautakunta on Kiwan koolle kutsuma eri intressiryhmistä koottu elin, joka valvoo arviointitoiminnan puolueettomuutta, toimii asiantuntijaryhmänä ja jonka tehtävät on tarkemmin lueteltu lautakunnan toimintasäännössä.

Valituslautakunta tarkoittaa sertifiointilautakunnan nimeämää elintä, jonka tehtävänä on käsitellä arviointia koskevat valitukset.

Poikkeama tarkoittaa, että

- jokin asetettujen vaatimusten edellyttämä asia puuttuu tai soveltaminen ei ole vaaditulla tasolla.
- samaa kohtaa vastaan tai samassa toiminnossa on todettu monta lievää poikkeamaa
- järjestelmä todetaan olennaisilta osilta keskeneräiseksi

Kehittämiskohde on yksittäinen puute tai kehittämismahdollisuus

Hyvä käytäntö on esimerkillinen toimintatapa, jonka pääarvioija merkitsee arviointiraporttiin näkyville asiaa koskevan vaatimusalueen yhteyteen. Hakijan hyväksynnällä hyvä käytäntö voidaan kirjata arviointijärjestelmään (nimettömänä) tulevaisuuden käyttöä varten.

3 HSEQ- arviointimenettely

Kun organisaatio on ilmoittanut haluavansa järjestelmänsä arvioitavaksi, tehdään seuraavat toimenpiteet, joista aiheutuvat kustannukset hakija maksaa:

tilaus	pakollinen
perustiedot	pakollinen
arviointi	pakollinen
täydentävä arviointi	tilattaessa (esimerkiksi valtakunnallisessa menettelyssä)
uusinta-arviointi	tilattaessa

Kun organisaatio haluaa arviointinsa pysyvän voimassa, tehdään 3 vuoden välein uusinta-arviointi, joista aiheutuvat kustannukset hakija maksaa.

3.1 Hakemus

Organisaatio, joka haluaa tulla arvioiduksi, lähettää hakemuksen tähän tarkoitukseen laaditulla lomakkeella. Niitä on saatavissa pääarvioijalta tai osoitteesta www.kiwa.com/fi.

3.2 Arviointikäynnistä sopiminen

Pääarvioija sopii organisaation kanssa arviointipäivän. Organisaatiolla on oikeus ennen arvioinnin alkamista olla hyväksymättä nimettyä pääarvioijaa perustelluista syistä. Tällöin Kiwa nimeää uuden pääarvioijan tehtävään. Pääarvioija lähettää organisaatiolle vähintään viikkoa ennen arviointia aikataulun sekä mahdollisia lisäohjeita arviointiin valmistautumista varten.

3.3. Arviointi

Arviointi tehdään organisaatiolle etukäteen lähetetyn arviointiohjelman mukaisesti.

Arvioinnin tarkoituksena on laatia organisaation toiminnasta kyvykkyysraportti, joka riittävässä laajuudessa vastaa niihin tietotarpeisiin, joita tilaajat ovat yhdessä sopineet. Arvioinnin toisena tarkoituksena on välittää tilaajien vaatimukset ja odotukset organisaatiolle ja valmentaa tätä HSEQ -kyvykkyyksiensä kehittämiseen.

Arvioija pyrkii saamaan riittävää näyttöä jokaisesta arviointikohdasta niin, että raportin sisältö vastaa organisaation toimintaa, omia kuvauksia ja tilaajien vaatimuksia. Näyttö kirjataan arviointikohdan lisätietoihin. Mikäli näyttö ei riitä, vaatimus ei toteudu tai aihealueessa on kehittämismahdollisuuksia, pääarvioija merkitsee arviointikohdan poikkeamaksi tai kehityskohteeksi. Organisaation tulee lähettää pääarvioijalle vastineensa poikkeamiin ja kehittämiskohteisiin annetun määräajan kuluessa.

Pääarvioija arvioi vastineissa ilmoitettujen korjaavien toimenpiteiden tehokkuuden. Korjaavien toimenpiteiden luonteesta riippuen tarkastaminen tehdään lähetetyn kirjallisen aineiston perusteella. Mikäli hakija haluaa täydentävän arviointikäynnin, se toteutetaan erikseen sovittavalla tavalla ja hakijan kustannuksella.

Jos arvioinnissa todetaan, että järjestelmästä ei pystytä kirjoittamaan vahvuusraporttia tarkoitetussa laajuudessa, pääarvioija rajaa tapahtuman laajuutta. Mikäli tämä ei ole mahdollista, pyytää hakijaa täydentämään arviointia tai esittämään tarvittavaa aineistoa varsinaisen arviointitapahtuman jälkeen. Pääarvioijalla on tällöin oikeus veloittaa aiheutuneesta mahdollisesta lisätyöstä.

Arviointikriteerien soveltamisessa huomioidaan yrityskoko (pienissä yrityksissä esimerkiksi vakiintunut toimintatapa voidaan soveltuvin osin tulkita pysyväksi käytännöksi ilman kuvausta).

3.4 Uusinta-arviointi

Uusinta-arviointi tehdään aina viimeistään 36 kuukauden kuluttua arvioinnista. Jos organisaatiolla on useita toimipaikkoja, uusinta-arvioinnissa varmistetaan paikanpäällä tehtävien arviointien riittävä kattavuus, jotta saavutetaan luottamus arvioon.

3.5. Täydentävä arviointi

Hakijan niin halutessa, hän voi pyytää pääarvioijaa tekemään täydentävän arvioinnin 3 kk kuluessa varsinaisesta arvioinnista. Täydentävän arvioinnin tarkoituksena voi olla lisäevidenssin osoittaminen tai varsinaisen arvioinnin laajentaminen koskemaan toista paikkakuntaa.

Valtakunnallinen menettely edellyttää, että varsinaisessa arvioinnissa huomioidaan lähtökohtaisesti vaatimukset koko yrityksen tasoisina sekä niiden soveltaminen arvioitavassa yksikössä. Tällöin täydentävä arviointi toteutetaan valituilla muilla paikkakunnilla kevyemmin. Valtakunnallista menettelyä varten on laadittu erillinen ohje.

3.6 Arviointien laajuus ja kohdentaminen

Arviointien laajuus perustuu klusterin määrittelemiin vaatimuksiin. Mikäli organisaation eri toimipaikat tekevät samansisältöistä työtä, arvioitavien toimipisteiden määrään voidaan soveltaa otantaa ottaen huomioon vaatimusten täyttyminen ja toimipaikan riskitaso.

Hakijan käytännön toimintaa arvioidaan vähintään yhdessä työkohteessa. Kohdetyömaat tai arvioitavat palvelupisteet valitsee arviointitiimi yhdessä arvioitavan organisaation kanssa. Hakija järjestää kohteen isäntäyritykseltä luvan vierailulle ja ilmoittaa arviointitiimille tarvittavista suojavarusteista.

4 Arvioidun organisaation velvollisuudet

Arvioidun organisaation tulee

- ylläpitää ja kehittää järjestelmiään vaatimusten mukaisesti
- varmistaa, että kaikki arvioituun alueeseen sisältyvät prosessit, työsuoritukset ja palvelut tehdään arvioidun järjestelmän asiakirjojen mukaisesti
- ilmoittaa pääarvioijalle kirjallisesti muutoksista, jotka koskevat arvioitua järjestelmää ja jotka voivat vaikuttaa arvioinnin laajuuteen tai voimassapysymiseen. Pääarvioija harkitsee tapauskohtaisesti tarvittavat toimenpiteet. Muutoksia voivat olla:
  - merkittävät muutokset yhtiömuodossa, omistussuhteissa tai organisaation rakenteessa / liiketoiminnassa
  - toiminnan lopettaminen tai siirtäminen toiseen paikkaan

- ilmoittaa viipymättä kirjallisesti pääarvioijalle sellaisista häiriöistä tai muista ongelmista, joilla voi olla muita kuin vähäisinä pidettäviä vaikutuksia asiakkaille tai muille sidosryhmille tai joiden seurauksena organisaatio joutuu esimerkiksi vetämään tuotteet takaisin markkinoilta. Organisaation on ryhdyttävä välittömästi kaikin käytettävissään olevin keinoin korjaamaan häiriötä tai muuta ongelmaa ja pyrittävä eliminoimaan tällaisen häiriön tai ongelman vaikutukset.

- huolehtia siitä, että pääarvioijalle ja arvioijille ei esitetä vahingonkorvausvaatimuksia tai muita taloudellisia vaatimuksia arvioidun organisaation, sen hallintajärjestelmän ja/tai asiakkaan käyttämien valmistusmenetelmien tai organisaation valmistamien tai myymien tuotteiden tai palveluiden kolmansille osapuolille aiheuttamien vahinkojen johdosta. Pääarvioijan ja arvioijien vastuu ja velvollisuudet on tyhjentävästi määritelty näiden ohjeiden kohdassa 6. Jos pääarvioijaan tai arvioijiin kohdistetaan vahingonkorvausvaade tai muu vastaava taloudellinen vaatimus, arvioitu organisaatio on velvollinen informoimaan asiasta välittömästi pääarvioijaa ja ryhtymään vahinkoa rajoittaviin toimenpiteisiin.

- päästää pääarvioijan valtuuttamat arvioijat organisaation kanssa sovittuna normaalina työskentelyaikana tarkastamaan järjestelmää arvioinnin edellyttämässä laajuudessa

- maksaa pääarvioijalle ja arvioijille järjestelmän arviointiin ja arviointiin liittyvät maksut

- lopettaa arviointiin viittaaminen ja arviointimerkin käyttö arviointistatuksen peruuntuessa tai arvioinnin voimassaolon päättyessä.

Organisaatiolla on oikeus olla perustelluista syistä näyttämättä liikesalaisuuksia (esim. tiettyä tuotantomenetelmää) ja muita salaisena pidettäviä tietojaan, jos järjestelmän toimivuus voidaan muuten osoittaa.

5 Kiwa Sertifiointi Oy:n velvollisuudet ja vastuu

Pääarvioija

- huolehtii näissä ohjeissa esitettyjen tehtävien hoitamisesta

- pitää salassa kaikki organisaatiota koskevat tiedot. Tähän liittyen jokainen, jolla on mahdollisuus saada näitä tietoja, allekirjoittaa vaitiolovakuutuksen. Vaitiolovelvollisuus varmistetaan myös pääarvioijan pätevyyttä toteavien tahojen edustajilta, joilla on oikeus tutustua pääarvioijan tiedostoihin. Arvioinnin jälkeen organisaation yhteystiedot ja arviointiraporttiin kirjatut tiedot ovat tilaajaklusterin jäsenten saatavilla, ellei arvioitu organisaatio ole erikseen rajannut jotain tilaajaa lukuoikeuksien ulkopuolelle.

- käsittelee tietoonsa saamat valitukset ja reklamaatiot, jotka liittyvät arvioituun järjestelmään

- rajoittaa arvioinnin kattavuutta, jos organisaatio ei täytä kohdassa 4 mainittuja velvollisuuksiaan

Organisaation nimi ja arviointitilanne ilmoitetaan tilaajille klusteritapaamisissa. Arviointikäynnistä laadittu raportti antaa arvioiduille organisaatioille näkyvyyttä tilaajien hankintatoimelle.

Jos organisaatio valittaa järjestelmänsä arvioinnista, ja jos valituslautakunta hyväksyy valituksen, Kiwan valitsemat uudet henkilöt tekevät järjestelmän uudelleenarvioinnin Kiwan kustannuksella

Pääarvioija ei ole vastuussa siitä, että kolmas osapuoli, esim. asiakkaat, eivät tunnusta arviointia tai hyväksyvät vain tietyn osan siitä.

Pääarvioija ei vastaa organisaation tekemistä virheistä eikä siitä, että organisaation käyttämät palvelu- tai valmistusmenetelmät tai organisaation valmistamat tuotteet tai palvelut olisivat virheettömiä. Pääarvioija ei ole missään olosuhteissa vastuussa tällaisten virheiden kolmansille osapuolille aiheuttamista vahingoista.

Pääarvioija ei ole korvausvelvollinen arvioituun organisaatioon nähden arvioinnin tai siihen liittyvän valvonnan tai muun palvelun perusteella. Arviointi on osoitus siitä, että organisaation hallintajärjestelmän on todettu täyttävän asianomaiset vaatimukset ja organisaatio on todettu kykeneväksi ylläpitämään toimintaansa näiden vaatimusten mukaisena.

6 Arviointiraportin voimassaolon päättyminen ja peruuttaminen

Arviointiraportti on voimassa määräaikaan asti. Sen voimassaolo päättyy määräajan umpeutuessa, ellei pääarvioija jatka sen voimassaoloa. Määräajasta riippumatta pääarvioija voi peruuttaa organisaatiolle myönnetyn arviointiraportin kokonaan tai määräajaksi.

Peruuttamisen syitä ovat muun muassa:

- organisaatio väittää arvioinnin koskevan toimintoja, joita se ei kata, tai käyttää tuotemerkkiä väärin pääarvioijan kirjallisen asiaa koskevan huomautuksen jälkeenkin
- arvioinnin yhteydessä annetut väärät tai harhaanjohtavat tiedot
- organisaatio ei ilmoita järjestelmässään toteutettuja merkittäviä muutoksia pääarvioijalle (ks. kohta 5)
- organisaatio ei maksa arviointimenettelyihin liittyviä laskujaan pääarvioijalle
- organisaatio tekee konkurssin
- organisaatio ei täytä muita kohdassa 4 mainittuja velvollisuuksiaan.

Peruutus voidaan tehdä määräaikaisena (pidättäminen), silloin kun organisaatio pystyy toteuttamaan korjaavat toimenpiteet kohtuullisessa määräajassa. Suurten asiakas- tai muiden vastaavien muutosten yhteydessä voidaan myös käyttää pidempää määräaikaista pidättämistä.

Peruuttamispäätös ja sen perustelut ilmoitetaan organisaatiolle kirjallisesti.

Kun arvioinnin voimassaolo päättyy tai se peruutetaan, organisaation nimi poistetaan arvioitujen asiakkaiden luettelosta. Määräaikaisesta pidätyksestä tulee maininta luetteloon.

Arvioinnin voimassaolon pidättämisen aikana organisaatio ei saa viitata siihen markkinoinnissa.

7 Organisaatiolle myönnetyn sertifikaatin tai viranomaistarkastuksen hyödyntäminen

Pääarvioija voi arvioinnissaan hyväksyä joko kokonaan tai osana arviointia toisen arviointielimen tai viranomaisen arviointiraportit. Tämä hyväksyntä perustuu tapauskohtaiseen harkintaan tai pääarvioijan tekemään sopimukseen toisen arviointielimen tai viranomaisen kanssa.

8 Valitusmenettely ja reklamaatioiden käsittely

Jos organisaatio, joka hakee arviointia, haluaa valittaa pääarvioijalle järjestelmän arvioinnista, sen tulee 14 päivän kuluessa päätöksen saapumisesta toimittaa valitus kirjallisesti pääarvioijalle.

Pääarvioija nimeää kutakin valitusta varten erikseen puolueettoman, esteettömistä jäsenistä koostuvan valituslautakunnan, johon kuuluu puheenjohtaja ja kaksi muuta jäsentä.

Valituslautakunnan kokous pidetään 21 päivän kuluessa valituksen saapumisesta. Valittajalle ilmoitetaan vähintään seitsemän päivää etukäteen kokousaika, -paikka ja valituslautakunnan kokoonpano.

Pääarvioijan päätös on voimassa valituslautakunnan kokoukseen asti. Kokouksessa sekä valittajalla että arvioijalla on oikeus tulla kuulluksi luottamuksellisesti. Valituslautakunnan enemmistöpäätös on lopullinen. Jos se on vastoin pääarvioijan aiempaa päätöstä, tehdään kohdassa 6 mainittu uudelleenarviointi pääarvioijan kustannuksella.

Kielteinen päätös ei poista organisaatiolta oikeutta hakea arviointia uudelleen.

Jos arvioidun organisaation asiakas tai muu arviointiraporttiin luottava taho reklamoi arvioidun järjestelmän toimivuudesta tai arviointivaatimusten täyttymättä jäämisestä, pääarvioija käsittelee reklamaatiot riippumattomasti, jolloin arviointipäätöksen tehnyt tai arvioinnissa mukana ollut henkilö ei voi käsitellä reklamaatiota tai päättää toimenpiteistä. Pääarvioija esittelee reklamaation myös arvioidulle organisaatiolle sopivalla hetkellä. Reklamoijalle toimitetaan ilmoitus reklamaation vastaanottamisesta sekä tulos reklamaation käsittelystä ottaen kuitenkin huomioon arviointiin liittyvä luottamuksellisuus sekä organisaation seuraavan arvioinnin ajankohta.

9 Arviointimenettelyn muutokset

Kiwa ja HSEQ –klusteri voivat tarvittaessa muuttaa näitä ohjeita. Muutoksia voivat aiheuttaa:

- vastavuoroisten sopimusten vaatimukset
- pääarvioijan jäsenyys kansainvälisissä toimielimissä
- muutokset tilaajien vaatimuksissa.

Muutokset eivät vaikuta organisaation oikeuteen käyttää arviointimerkkiä tai vedota arviointiin siirtymäajan kuluessa, jonka pääarvioija on antanut ilmoittaessaan muutoksesta. Siirtymäkausi on yleensä vähintään 6 kk. Uusitut ohjeet lähetetään välittömästi kaikille arviointiraportin haltijoille ja hakijoille. Muille tahoille näiden ohjeiden muuttamisesta

ilmoitetaan klusterin kotisivuilla internetissä (www.hseq.fi). Muutosten täytäntöönpano organisaatiossa tarkastetaan, jos mahdollista, seuranta-arviointien yhteydessä.

10 Arviointimerkin käyttö

Arvioidulla organisaatiolla on oikeus viitata arviointiin ja käyttää arviointimerkkiä arviointiraportin voimassaoloaikana.

1 Merkkien tarkkoja malleja on saatavissa pääarvioijalta.

2 Organisaation nimi tulee ilmoittaa arviointimerkin yhteydessä.

3 Merkkiä saa käyttää kirjelomakkeissa, luetteloissa ja esitteissä ja muussa markkinointimateriaalissa. Jos em. materiaalissa mainitaan muitakin kuin arvioituihin toimintoihin kuuluvia tuotteita tai palveluita, on arvioinnin kattavuus selvästi käytävä ilmi.

4 Merkkiä ei saa missään olosuhteissa käyttää suoraan tuotteissa siten, että voidaan luulla kyseessä olevien tuotteiden olevan pääarvioijan arvioimat. Jos merkkiä käytetään tuotepakkauksissa ja vastaavissa, on selvästi ilmettävä, mitä arvioitu järjestelmä koskee (sisällä olevaa tuotetta, pakkausmateriaalia, etiketin valmistajaa jne.).

5 Arviointimerkkiä ei saa käyttää arvioidun organisaation laboratorioiden testaus-, kalibrointi- ja tarkastusraporteissa.

6 Merkin käyttö tulee lopettaa arviointiraportin peruuntuessa.

7 Merkin tekniset tiedot määrittelee HSEQ -klusteri.

Käytettävät arviointimerkit:





11 Luettelo arvioiduista yrityksistä

Kiwa ja HSEQ –klusteri pitää luetteloita näiden ohjeiden mukaisesti toteutetuista arvioinneista sivuillaan internetissä (www.hseq.fi). Luetteloissa on mainittu kaikkien arviointien pistemäärät, mutta ei yritysten nimiä.