

Centrum Badań i Certyfikacji

**INFORMATOR DLA KLIENTÓW
– producentów i dystrybutorów**

CERTYFIKACJA WYROBÓW

Łukasiewicz – EMAG	Informator dla klientów – producentów i dystrybutorów. Certyfikacja wyrobów	zał. PC-1/10 Wyd.: 8 z 12.03.2024 r. strona / stron: 2 / 3
--------------------	--	---

1. Wprowadzenie

Centrum Badań i Certyfikacji (CBC), w skład której wchodzi Jednostka certyfikująca wyroby (JCW), jest komórką organizacyjną Instytutu Technik Innowacyjnych EMAG, działającego w ramach Sieci Badawczej Łukasiewicz, na mocy ustawy z dnia 21 lutego 2019 r. o Sieci Badawczej Łukasiewicz (Dz. U. z 2019 r. poz. 534).

Ze względu na posiadane doświadczenie, wiedzę specjalistyczną oraz zaplecze laboratoryjne, w JCW realizowana jest akredytowana działalność certyfikacyjna dotycząca wyrobów objętych opisanymi niżej akronimami i programami:

- CBC-1a – obejmuje prowadzenie procesów certyfikacji wyrobów w programie typu 1a (wg PN-EN ISO/IEC 17067:2014-01),
- CBC-1b – obejmuje prowadzenie procesów certyfikacji wyrobów w programie typu 1b (wg PN-EN ISO/IEC 17067:2014-01).

W ramach obu programów prowadzona jest ocena zgodności wyrobów z dokumentami normatywnymi (normy międzynarodowe, europejskie i krajowe oraz własne, opracowane w jednostce Kryteria Techniczne oceny wyrobu). Działalność certyfikacyjna przyjęta przez JCW oparta jest na zasadach dobrowolnej certyfikacji wyrobów, przeprowadzanej przez stronę trzecią.

Podstawę oceny w procesie certyfikacji stanowią wyniki badań przeprowadzonych w laboratoriach własnych Łukasiewicz-EMAG (lub innych kompetentnych laboratoriach zakwalifikowanych przez CBC na listę podwykonawców). W uzasadnionych przypadkach uznaje się wyniki badań wykonanych w laboratorium klienta oraz badań wykonanych w akredytowanych laboratoriach przed złożeniem wniosku o certyfikację.

Jednostka certyfikująca wyroby ma ustanowiony i wdrożony system zarządzania, spełniający wymagania normy PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03, którego celem jest stałe budowanie zaufania klientów do jednostki, poprzez wysoką jakość świadczonych usług oraz rozszerzanie zakresu akredytacji i możliwości badawczych laboratoriów o nowe grupy wyrobów.

CBC Łukasiewicz-EMAG poprzez wieloletnie doświadczenie gwarantuje niezależność działań oraz zachowanie poufności informacji na każdym etapie procesu certyfikacji.

2. Certyfikacja wyrobów

Działalność certyfikacyjna opisana jest w dokumentacji systemu zarządzania jakością. Księga Jakości na życzenie klientów JCW udostępniana jest w siedzibie Łukasiewicz-EMAG.

Mające zastosowanie w realizacji procesów certyfikacji wyrobów programy certyfikacji CBC-1a lub CBC-1b, udostępniane są klientom zainteresowanym przeprowadzeniem procesu certyfikacji w siedzibie JCW Łukasiewicz-EMAG.

Poniżej zamieszczone są podstawowe dane, pozwalające na zapoznanie się z ofertą usług świadczonych przez JCW:

Adres jednostki certyfikującej wyroby:

Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Technik Innowacyjnych EMAG
ul. Leopolda 31, 40-189 Katowice

Informacje o JCW oraz Certyfikat akredytacji nr AC 053 wraz z aktualnym zakresem akredytacji znajduje się na stronie <https://emag.lukasiewicz.gov.pl> zakładka: Oferta/Akredytowana jednostka certyfikująca wyroby.

Zakres akredytacji JCW Łukasiewicz-EMAG jest również publikowany na [stronie Polskiego Centrum Akredytacji \(PCA\), pod nazwą AC 053](#).

Zgodnie z przyjętym modelem opisanym w odpowiednim programie certyfikacji CBC-1a lub CBC-1b, certyfikaty zgodności wydawane są odpowiednio: na czas określony z datą ważności maksymalnie 3 lata od daty wystawienia lub na czas nieokreślony.

Łukasiewicz – EMAG	Informator dla klientów – producentów i dystrybutorów. Certyfikacja wyrobów	zał. PC-1/10 Wyd.: 8 z 12.03.2024 r. strona / stron: 3 / 3
--------------------	--	---

3. Opłaty

Koszty związane z procesem certyfikacji ponosi klient. Opłaty są ustalane indywidualnie dla każdego wyrobu (grupy wyrobów), procesu certyfikacji, bez stawiania nieuzasadnionych warunków finansowych, dyskryminujących wnioskodawców i posiadaczy certyfikatów. Zasady ustalania opłat są zatwierdzone przez Dyrektora Łukasiewicz-EMAG i podlegają okresowej aktualizacji. Zasady ustalania opłat są udostępniane klientom w siedzibie JCW.

Najwyższe Kierownictwo Sieci Badawczej Łukasiewicz – Instytutu Techniki Innowacyjnych EMAG zapewnia niezbędne środki na ciągłe finansowanie jednostki.

4. Odwołania, skargi.

Odwołania

Każdy klient ma prawo odwołać się od podjętej przez JCW CBC na Jego rzecz decyzji w sprawie wydania lub odmowy wydania certyfikatu. Odwołanie, ze względu na specyfikę zagadnienia, przyjmowane jest w formie pisemnej i kierowane do Dyrektora Łukasiewicz-EMAG.

Odwołanie jest rejestrowane, prowadzone jest postępowanie w tej sprawie, a do klienta wysyłane jest pismo (także e-mail), formalnie potwierdzające przyjęcie odwołania.

Jeśli treść odwołania nie zawiera wystarczających danych do przeprowadzenia postępowania, wyznaczony pracownik Łukasiewicz-EMAG kontaktuje się ze zgłaszającym, w celu sprecyzowania niektórych informacji.

W szczególnych przypadkach, przed decyzją o uznaniu lub nieuznaniu odwołania, wymagane jest wystąpienie do Komitetu Technicznego Jednostki Certyfikującej Wyroby o wydanie orzeczenia lub powołanie niezależnego zewnętrznego eksperta.

Decyzję o uznaniu lub nieuznaniu odwołania podejmuje Dyrektor Łukasiewicz-EMAG. Odpowiedź udzielana jest pisemnie, w terminie 14 dni od daty wpłynięcia pisma lub w terminie wskazanym przez klienta.

Jeżeli w ustalonym terminie nie uda się stwierdzić zasadności złożonego odwołania, zgłaszający jest pisemnie informowany o tym fakcie wraz z powodami przedłużenia postępowania.

Skargi

Skargę, czyli wyrażenie niezadowolenia innego niż odwołanie, dotyczącą działań JCW CBC, może złożyć klient lub jakakolwiek osoba lub organizacja (strony zainteresowane).

Skarga może być przyjęta pisemnie, telefonicznie lub ustnie. Skarga ustna lub telefoniczna wymaga udokumentowania i potwierdzenia u zgłaszającego jej treści. W tym celu pracownik Łukasiewicz-EMAG, który przyjął zgłoszenie spisuje je i wysyła e-mailem do zgłaszającego, z prośbą o potwierdzenie/uzgodnienie treści skargi.

Po uzyskaniu potwierdzenia skarga jest rejestrowana i rozpoczyna się postępowanie w tej sprawie, a do składającego skargę wysyłane jest pismo (także e-mail), formalnie potwierdzające jej przyjęcie.

Decyzję o uznaniu lub nieuznaniu skargi podejmuje Dyrektor Łukasiewicz-EMAG. Odpowiedź udzielana jest pisemnie, w terminie 14 dni od daty wpłynięcia pisma lub zarejestrowania ustnej/telefonicznej skargi.

Jeżeli w ustalonym terminie nie uda się stwierdzić zasadności skargi, zgłaszający jest pisemnie informowany o tym fakcie wraz z powodami przedłużenia postępowania.

W każdym z powyższych przypadków Łukasiewicz-EMAG gwarantuje udział w postępowaniu osoby niezaangażowanej w kwestionowane działania.

Szczegółowe zasady obowiązujące w Łukasiewicz-EMAG w zakresie odwołań i skarg, reguluje ustanowiona procedura systemu zarządzania jakością.