

0. Módosítások nyilvántartása

Dátuma:	Verzió szám:	Leírás:
2026.01.12	1.	Első kiadás.
2026.03.27	2.	Ügyvezető személyének változása, cégnév és székhely változás

1. Cél és alkalmazási terület

Jelen minőségügyi eljárás célja, hogy meghatározza a MCert Rendszertanúsító Kft. (a továbbiakban: tanúsító testület) eljárásrendjét az ügyfelek, illetve más érintett felek által tanúsított csalárd magatartás felismerése, kivizsgálása, kezelése és szankcionálása során.

Az eljárás alkalmazási területe kiterjed:

- minden tanúsítási, felügyeleti és újratanúsítási eljárásra,
- minden szerződéses ügyfélre,
- minden munkatársra, auditorra, szakértőre és döntéshozóra,
- a tanúsítás teljes életciklusára.

2. Felelősségi és hatáskör

Ügyvezető felelős:

- a csalárd magatartás miatti végső döntések jóváhagyásáért,
- a tanúsítás felfüggesztéséről vagy visszavonásáról szóló döntésért,
- az akkreditáló hatóság értesítésének jóváhagyásáért.

Minőségügyi vezető felelős:

- a csalárd magatartás gyanújának nyilvántartásáért,
- a kivizsgálás megszervezéséért és dokumentálásáért,
- a kapcsolattartásért az ügyféllel és – szükség esetén – az akkreditáló hatósággal,
- az eljárás megfelelőségének felügyeletéért.

Tanúsítási vezető felelős:

- a tanúsítási folyamat során észlelt gyanús esetek jelzéséért,
- a kivizsgálás szakmai előkészítéséért,
- a döntés-előkészítő anyagok összeállításáért.

Auditorok, szakértők felelősek:

- a csalárd magatartásra utaló jelek felismeréséért és haladéktalan jelzéséért,
- az objektív bizonyítékok rögzítéséért,
- a függetlenség és pártatlanság megőrzéséért.

3. Fogalommeghatározások

Csalárd magatartás:

Minden olyan szándékos magatartás, amely alkalmas a tanúsító testület, az akkreditáló hatóság vagy más érintett fél félrevezetésére, különösen:

Készítette:

Ignácz Szilvia

minőségügyi vezető

Jóváhagyta:

Kovács Antal

ügyvezető

- hamis információ szolgáltatása,
- információ elhallgatása,
- hamis vagy manipulált bizonyíték benyújtása,
- jogosulatlan tanúsítási tevékenység végzése,
- az akkreditált státuszra való megtévesztő hivatkozás.

Gyanú:

Olyan körülmény vagy információ, amely megalapozottan felveti a csalárd magatartás lehetőségét.

4. A csalárd magatartás kezelésének folyamata

4.1. A csalárd magatartás észlelése

Csalárd magatartás gyanúja felmerülhet:

- audit során,
- dokumentumellenőrzéskor,
- panasz vagy bejelentés alapján,
- harmadik fél jelzése alapján,
- belső ellenőrzés során.

A gyanút észlelő személy köteles azt haladéktalanul írásban jelezni a minőségügyi vezetőnek.

4.2. A gyanú nyilvántartásba vétele

A minőségügyi vezető és/vagy a tanúsítási vezető:

- a gyanút rögzíti az „MCQ-028-Reklamáció nyilvántartó”-ban,
- az esethez egyedi azonosítót rendel,
- megkezdi az előzetes értékelést.

4.3. Előzetes értékelés

Az előzetes értékelés célja annak eldöntése, hogy:

- fennáll-e kivizsgálást igénylő gyanú,
- az eset érinti-e az akkreditálási követelményeket.

Az előzetes értékelés eredménye lehet:

- a) a gyanú megalapozatlan → az ügy lezárása,
- b) a gyanú megalapozott → teljes kivizsgálás indítása.

Az előzetes értékelést dokumentálni kell az „MCQ-028-Reklamáció nyilvántartó” megállapítás oszlopában.

4.4. Kivizsgálás lefolytatása

Megalapozott gyanú esetén a minőségügyi vezető kivizsgálást rendel el.

A kivizsgálás során:

- össze kell gyűjteni az összes releváns dokumentumot,
- meg kell hallgatni az érintett ügyfelet,
- szükség esetén az auditorokat, szakértőket,
- biztosítani kell a pártatlanságot és függetlenséget.

Készítette:

Ignácz Szilvia

minőségügyi vezető

Jóváhagyta:

Kovács Antal

ügyvezető

A kivizsgálás eredményét **írásos vizsgálati jegyzőkönyvben** kell rögzíteni.

4.5. Döntés és szankciók

Igazolt csalárd magatartás esetén alkalmazható szankciók:

- tanúsítás felfüggesztése,
- tanúsítás visszavonása,
- szerződés azonnali hatályú felmondása,
- új tanúsítási kérelem meghatározott ideig történő kizárása,
- jogi lépések kezdeményezése.

A döntést az ügyvezető hagyja jóvá.

A döntést az ügyféllel **írásban** kell közölni.

4.6. Akkreditáló hatóság értesítése

Amennyiben a csalárd magatartás az akkreditálási követelmények megsértését érinti, a tanúsító testület köteles:

- a Nemzeti Akkreditáló Hatóságot írásban értesíteni,
- megküldeni a kivizsgálás eredményét és az alkalmazott intézkedéseket.

4.7. Dokumentálás és megőrzés

Az alábbi dokumentumokat kötelező megőrizni:

- gyanú bejelentése,
- előzetes értékelés,
- vizsgálati jegyzőkönyv,
- döntési jegyzőkönyv,
- értesítések másolatai.

Megőrzési idő: minimum 5 év.

Készítette:

Ignác Szilvia

minőségügyi vezető

Jóváhagyta:

Kovács Antal

ügyvezető