This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

A CQA CERTIFICATION ÁLTALÁNOS IRÁNYELVEI

A CQA Certification elkötelezett az irányítási rendszer-tanúsítási szolgáltatások nyújtása mellett, amelyek **hozzáértők**, **következetesek**, **pártatlanok** és **objektívek**. Ez azt jelenti, hogy a CQA Certification elkötelezett a következők iránt:

- **Kompetencia:** Annak biztosítása, hogy munkatársai és auditorai rendelkezzenek a szükséges ismeretekkel, készségekkel és tapasztalattal ahhoz, hogy értékelni tudják az irányítási rendszerek megfelelését az alkalmazandó szabványok követelményei szerint.
- **Következetesség:** Az értékelési kritériumokat egységesen és következetesen alkalmazza minden ügyfélre, biztosítva a méltányosságot és az egyenlő bánásmódot.
- **Pártatlanság:** Objektíven és függetlenül végzi a tanúsítási tevékenységeket, anélkül, hogy érdekek vagy külső nyomás befolyásolná.
- **Objektivitás:** A tanúsítási döntéseket az auditok során gyűjtött objektív és ellenőrizhető bizonyítékokra alapozzuk. Munkánkat a **pártatlanság, a szakértelem, az elszámoltathatóság, a nyitottság, a titoktartás, a panaszokra való reagálás és a kockázatalapú megközelítés alapelvei vezérlik**.

Mindazonáltal, ezek az ISO/IEC 17021-ből levezetett alapelvek támasztják alá tanúsításaink értékét és hitelességét.

__A CQA Certification__ elkötelezett amellett, hogy magas színvonalú tanúsítási szolgáltatásokat nyújtson, amelyek szilárd műszaki szakértelemre, pártatlan és átlátható megközelítésre, valamint felelős információkezelésre épülnek. Szolgáltatásaink célja, hogy segítsük a szervezeteket irányítási rendszereik javításában és a nemzetközi szabványok követelményeinek való megfelelésük bizonyításában.

Elsődleges cél:

A CQA Certification elsődleges célja, hogy valamennyi érdekelt félben - beleértve az ügyfeleket, a hatóságokat és a nyilvánosságot - bizalmat ébresszen abban, hogy a CQA Certification által tanúsított irányítási rendszer teljes mértékben megfelel a meghatározott követelményeknek. Ez a bizalom a következőkön alapul:

- **Megbízható és hiteles tanúsítványok:** : A CQA Certification álatal kiadott tanúsítványokat a megfelelőség és a minőség iránti elkötelezettség garanciájaként kell elismerni.
- **Hozzáértés és Szakmaiság:** A CQA Certification-nek elismertnek kell lennie munkatársai és auditorai hozzáértése és szakmai hozzáértése tekintetében.
- **Pártatlanság és Objektivitás:** A tanúsítási folyamatot pártatlanul és objektíven, külső befolyástól mentesen kell lefolytatni.
- **Átláthatóság,kommunikáció:** A CQA Certification-nek kötelessége világosan és átláthatóan kommunikálnia a folyamatait és a döntéseit.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

*A **CQA Certification** célja,hogy megbízható partnere legyen az irányítái rendszereiket tanúsítani kívánó szervezeteknek, garantálva a hiteles és átlátható tanúsítási folyamatot.*

A pártatlanság iránti elkötelezettség:

A CQA Certification elkötelezett a pártatlanság fenntartása mellett minden tanúsítási tevékenysége során, nevezetesen:

- **Objektív és független cselekvés:** A tanúsítási döntések kizárólag a megfelelés objektív bizonyítékán alapulnak, anélkül, hogy kereskedelmi, pénzügyi vagy egyéb nyomás befolyásolná őket.
- **Az összeférhetetlenségek azonosítása és kezelése:** A CQA Certification szigorú intézkedéseket hoz a belső és külső összeférhetetlenségek azonosítására és kezelésére, amelyek veszélyeztethetik a tanúsítási folyamat pártatlanságát.
- **Az ellenőrzési folyamat védelme:** : A CQA Certification biztosítja, hogy az auditálási folyamat tisztességes és pártatlan módon, harmadik felek beavatkozása vagy indokolatlan nyomása nélkül zajlik.
- **Az auditorok kompetenciájának és integritásának biztosítása:** A CQA Ceretification auditorait úgy választják ki és képzik ki, hogy biztosítsák hozzáértésüket, integritásukat és pártatlanságukat.

Felismerjük a pártatlanságot fenyegető potenciális veszélyeket, mint például az önérdek, az önellenőrzés, az ismertség és a megfélemlítés, és szigorú intézkedéseket teszünk ezek mérséklésére. A tanúsítási döntéseink kizárólag a megfelelés objektív bizonyítékán alapulnak, amelyet az auditok során gyűjtünk össze.

*A **CQA Certification** elkötelezett amellett, hogy a tanúsítási folyamat tisztességes, objektív és átlátható legyen. A tanúsítási döntéseket kizárólag konkrét és ellenőrizhető bizonyítékok alapján hozzák meg, külső tényezők befolyása nélkül..*

A munkatársak kompetenciái:

A CQA Certification nagy jelentőséget tulajdonít munkatársai kompetenciájának. Felismerjük, hogy tanúsítási szolgáltatásaink minősége közvetlenül függ munkatársaink tudásától, készségeitől és tapasztalatától. Ezért elkötelezettek vagyunk az alábbiak iránt:

- **Munkatársak gondos kiválasztása:** Szigorú kiválasztási kritériumokat alkalmazunk annak érdekében, hogy csak magasan képzett, a tanúsítási iparágban már bizonyított munkatársakat alkalmazzunk.
- **Folyamatos képzés:** Átfogó és naprakész képzési programokat kínálunk, hogy munkatársaink mindig naprakészek legyenek a legújabb tanúsítványok, szabványok és előírások tekintetében.
- **Folyamatos kompetenciamérés:** Folyamatosan figyelemmel kísérjük és értékeljük munkatársaink kompetenciáit belső auditok, ügyfél-visszajelzések, mentorprogramok és egyéb szakmai fejlesztési tevékenységek révén.

Ez a megközelítés lehetővé teszi számunkra, hogy biztosítsuk, hogy munkatársaink rendelkeznek a hatékony és szakszerű munkavégzéshez szükséges ismeretekkel, készségekkel és tapasztalattal, ami hozzájárul a tanúsítványaink hitelességéhez és megbízhatóságához.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

*A **CQA Certification** folyamatosan befektet munkatársai készségeinek fejlesztésébe annak érdekében, hogy ügyfeleink magas színvonalú tanúsítási szolgáltatásokat kapjanak, amelyeket tapasztalt és képzett szakemberek végeznek..*

Felelősségvállalás:

A CQA Certification elismeri, hogy az irányítási rendszer követelményeinek való megfelelés eléréséért és fenntartásáért végső soron az ügyfél szervezetének felelőssége a felelős. Megértjük, hogy az irányítási rendszer bevezetése és folyamatos fejlesztése a szervezet elkötelezettségét jelenti, és megköveteli a vezetőség és a személyzet aktív részvételét..

Il nostro ruolo, come organismo di certificazione, è quello di valutare in modo obiettivo e imparziale la conformità del sistema di gestione ai requisiti dello standard di riferimento. Ez a következőket jelenti:

- **Nem helyettesítjük a szervezetet az irányítási rendszerben.**
- **Nem nyújtunk tanácsadást az irányítási rendszer tervezésével vagy végrehajtásával kapcsolatban.**
- **Szigorú és független auditokat végzünk a megfelelés értékelése érdekében.**
- **Objektív bizonyítékokon alapuló, pártatlan döntéseket hozunk.**

*A **CQA Certification** független és pártatlan minősítőként működik, objektív visszajelzést ad az irányítási rendszer megfelelőségéről, és támogatja a szervezetet a folyamatos fejlődés útján.*

Átláthatóság és bizalmasság:

A CQA Certification elkötelezett amellett, hogy a lehető legnagyobb átláthatósággal működjön, és a nyilvánosság számára világos és teljes körű hozzáférést biztosítson a tanúsítási folyamatokra és a tanúsítási státuszra vonatkozó információkhoz. Ez az kötelezettségvállalás a következők révén valósul meg:

- **Az információk közzététele a honlapon**: A CQA Certification honlapján részletes információkat tesz közzé a tanúsítási folyamatokról, a referenciastandardokról, a díjakról és a tanúsítás kérelmezésének módjáról**.**
- **Nyílt kommunikáció az érintettekkel:** A CQA Certification nyitott és átlátható kommunikációt folytat valamennyi érdekelt féllel, beleértve az ügyfeleket, a hatóságokat, az akkreditáló testületeket és a nyilvánosságot, és azonnal reagál az információk és felvilágosítások iránti kérésekre.
- **Hozzáférés a tanúsítási dokumentumokhoz:** A CQA Certification garantálja a tanúsítási dokumentumokhoz való hozzáférést, az adatvédelmi előírásoknak és az ügyfelekkel kötött titoktartási megállapodásoknak megfelelően..
- **Nem bizalmas információk közzététele:** A CQA Certification vállalja, hogy az ellenőrzési eredményekkel kapcsolatos nem bizalmas információkat, például a panaszokra válaszul végzett ellenőrzéseket, nyilvánosságra hozza azon érdekelt felek számára, akik ezt kérik, és akik jogos érdeküket igazolják.

Ugyanakkor a CQA Certification szigorú adatvédelmi intézkedésekkel garantálja az ügyfelei által megadott információk maximális bizalmas kezelését. Ezek az intézkedések a következők:

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

- **Bizalmas megállapodások:** A CQA Certification bizalmas megállapodásokat köt minden munkatárssal, auditorral és külső munkatárssal, akik vállalják az ügyfélinformációk bizalmas kezelését..
- **Biztonsági eljárás:** A CQA Certification biztonsági eljárásokat alkalmaz az információkezelés és -tárolás területén, hogy megakadályozza az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, azok nyilvánosságra hozatalát vagy elvesztését.
- **Munkatársak képzése:** A CQA Certification folyamatos képzést biztosít munkatársainak a bizalmas információk kezeléséről, hogy tisztában legyenek a bizoalmasság és a titoktartás fontosságával és az adatok védelmével.

Az átláthatóság és a bizalmasság közötti egyensúly elengedhetetlen az ügyfelek bizalmának fenntartásához és a tanúsítási folyamat integritásának biztosításához.

---

*A **CQA Certification** elkötelezett az átláthatóság mellett, és nyilvános hozzáférést biztosít a tanúsítási folyamatokra és a tanúsítási státuszra vonatkozó információkhoz. Ugyanakkor biztosítjuk az ügyfeleink által megadott információk maximális bizalmas kezelését, szigorú intézkedéseket hozva az adatok védelme érdekében.*

Panaszkezelés:

A CQA Certification elismeri a hatékony panaszkezelés fontosságát, amely a minőség és az ügyfelek elégedettsége iránti elkötelezettség szerves részét képezi. Elkötelezettek vagyunk a panaszok időben történő, pártatlan és hatékony kezelése iránt, és arra törekszünk, hogy a felmerült problémákat minden érintett fél megelégedésére megoldjuk.

Ennek érdekében a CQA Certification strukturált eljárást vezetett be a panaszok kezelésére, amely a következőket tartalmazza:

- **Fogadás,regisztráció:** Minden beérkező panaszt, függetlenül az alkalmazott kommunikációs csatornától (pl. e-mail, telefon, levél), nyilvántartásba vesznek és meghatározott eljárás szerint kezelnek..
- **Előzetes kiértékelés:** Minden egyes panaszt megvizsgálnak annak relevanciája és elfogadhatósága szempontjából.
- **Vizsgálat:** Az indokoltnak ítélt panaszokat alaposan kivizsgálják, hogy megállapítsák a tényeket és a probléma okait.
- **Döntés:** A vizsgálat eredményei alapján a CQA Certification döntést hoz a panaszról, amely tartalmazhat korrekciós intézkedéseket, kompenzációs intézkedéseket vagy más megfelelő megoldásokat.
- **Kommunikáció:** A döntésről és a meghozott intézkedésekről a panasztevőt egyértelműen és időben tájékoztatják.
- **Ellenőrzés:** A CQA Certification ellenőrzi a megtett intézkedések hatékonyságát, és ellenőrzi a panasztevő elégedettségét.

***CQA Certification** si impegna ad ascoltare attentamente i propri clienti e le altre parti interessate, a prendere sul serio i loro reclami e a cercare soluzioni efficaci per risolvere i problemi e migliorare i propri servizi.*

Approccio Basato sul Rischio:

A CQA Certification elismeri a kockázatalapú megközelítés fontosságát valamennyi tevékenysége irányítása során. Ez azt jelenti, hogy a CQA Certification elkötelezett a következők iránt:

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

- **Kockázatok azonosítása:** Azon kockázatok azonosítása, amelyek veszélyeztethetik a CQA Certification azon képességét, hogy kompetens, következetes és pártatlan tanúsítási szolgáltatásokat nyújtson.
- **Kockázatok kiértékelése:** Értékelje az ilyen kockázatok bekövetkezésének valószínűségét és azok lehetséges hatását a tanúsítási tevékenységekre.
- **Megfelelő intézkedések végrehajtása:** Megfelelő ellenőrző intézkedések végrehajtása az azonosított kockázatok mérséklése és hatásuk minimalizálása érdekében..
- **Kockázatok felügyelete:** A kockázatok és az ellenőrző intézkedések hatékonyságának folyamatos figyelemmel kísérése, az intézkedések szükség szerinti kiigazítása.

*A **CQA Certification** proaktívan közelíti meg a kockázatkezelést, igyekszik előrelátni és megelőzni azokat a problémákat, amelyek veszélyeztethetik tanúsítási szolgáltatások minőségét.*

Folyamatos fejlesztés:

A CQA Certification elkötelezett szolgáltatásainak és irányítási rendszerének folyamatos fejlesztése mellett, hogy garantálja az ügyfelek elégedettségét és a tanúsítványok hitelességét. Ez az elkötelezettség a következők szisztematikus folyamatában nyilvánul meg:

- **Teljesítményfelügyelet:** A CQA Certification folyamatosan figyelemmel kíséri teljesítményét, elemezve az olyan kulcsfontosságú mutatókat, mint az ügyfelek elégedettsége, a folyamatok hatékonysága és az irányítási rendszer hatékonysága.
- **A fejlesztési lehetőségek azonosítása:** A CQA Certification az adatelemzés, az ügyfelek visszajelzései, a belső auditok és az irányítási rendszer felülvizsgálata révén azonosítja a fejlesztési lehetőségeket.
- **A korrekciós és megelőző intézkedések végrehajtása:** A CQA Certification korrekciós intézkedéseket hajt végre a nem megfelelőségek megoldására és megelőző intézkedéseket a problémák megismétlődésének elkerülésére.
- **Innováció és fejlesztés:** A CQA Certification befektet az innovációba és az új szolgáltatások és megoldások fejlesztésébe, hogy megfeleljen a változó piaci és fogyasztói igényeknek.

*A **CQA Certification** nem elégszik meg a minimális követelményeknek megfelelő tanúsítási szolgáltatások nyújtásával, hanem arra törekszik, hogy folyamatosan javítsa teljesítményét annak érdekében, hogy ügyfeleinek kiváló szolgáltatást nyújtson, és megőrizze vezető pozícióját a tanúsítási iparágban.*

Hely és dátum: Budapest, 24/03/25

Martina Schmidt

Martina Schmidt

Általános igazgató minőségében