

Poslovanje Organizacije, posebno poslovi sertifikacije, je domaćinsko, uz poštovanje načela zadovoljenja zahteva korisnika usluga i interesa ostalih zainteresovanih strana.

Pri tome, važe sledeća pravila:

- u odnosima sa korisnicima usluga osoblje mora da ispolji službenu uljudnost, korektnost i objektivnost u prilazu i razjašnjavanju postupka rada;
- svi zahtevi za sertifikaciju biće primljeni i preispitani, u skladu sa utvrđenim načinima postupanja sa zahtevima korisnika usluga i planiranjem rada, bez diskriminacije potencijalnih korisnika usluga;
- ne postoji nikakav povlašćen tretman prihvaćenog zahteva za sertifikaciju, u odnosu na status korisnika usluga, vid posla ili cenu rada, izuzev planiranog rasporeda obavljanja poslova u određenom periodu;
- izvršioci poslova ne smeju:
 - primati od naručioca posla nikakve poklone niti druge znakove pažnje,
 - prihvatiti bilo kakav poseban odnos sa korisnikom usluga, osim profesionalnog obavljanja zahtevane usluge,
 - uplitati se u bilo kakve poslove izvan delokruga deklarisanе sertifikacije; u slučaju nedoumice u odnosima sa korisnikom usluga, osoblje uvek treba da konsultuje rukovodioca, koji o tome odlučuje na osnovu iskustva i kriterijuma za izbegavanje bilo kakvih aktivnosti, koje bi slabile poverenje u kompetentnost, nepristrasnost, pravičnost ili poslovnost osoblja;
- Sertifikaciono telo je odgovorno za nepristrasnost aktivnosti sertifikacije, i ne dozvoljava da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci kompromituju nepristrasnost;
- organizacijskom podelom zadataka i poslova, podaci iz postupka sertifikacije dostupni su isključivo nadležnom osoblju;
- rukovodstvo Sertifikacionog tela - rukovodilac i predstavnik rukovodstva za kvalitet, posvećeno je nepristrasnosti sertifikacije i zaštiti integriteta odlučivanja osoblja;
- za uslugu sertifikacije – objekt rada kod istog korisnika usluga, ne smeju se ponuditi ili sprovesti nikakve druge usluge, jer je to neprihvatljivo ugrožavanje nepristrasnosti;
- izvršioci poslova moraju unapred, pre njihovog određivanja za nadležne osobe za obavljanje poslova kod potencijalnog korisnika usluga, preispitati i obelodaniti svaku mogućnost (na primer, rodbinski odnosi, saradnja sa korisnikom usluga, prethodni radni odnos kod korisnika usluga, zaključeni ugovori sa korisnicima usluga i sl.), koja bi mogla da ugrozi objektivnost poslovanja Sertifikacionog tela sa datim korisnikom usluga;
- informacioni sistem zaštićen je od neovlašćenog pristupa skupom periodično promenljivih šifara, za čije postavljanje i menjanje je zadužen rukovodilac Sertifikacionog tela.

Zarade osoblja ne zavise neposredno od rezultata izvršenih sertifikacija!

U Obrenovcu, 10.05.2021. godine

Ovaj dokument javno je objavljen na web stranici Organizacije / podstranici Sertifikacionog tela –
www.tehnickicentar-inspekt.com/sertifikacionotelo