



Σχήμα Πιστοποίησης Covid Shield

Στο πλαίσιο της προσέγγισης
“Covershield Culture Certification”



Περιεχόμενα

ΤΟ ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ “COVID SHIELD” - ΠΡΟΛΟΓΟΣ	4
1. ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ “COVID SHIELD”	5
2. ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΣΧΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	5
3. ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΣΧΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	6
4. ΜΕΡΗ ΤΟΥ ΣΧΗΜΑΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	6
5. ΟΡΙΣΜΟΙ	7
1^ο ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ & ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΧΗΜΑΤΟΣ	8
6. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΕΛΕΓΧΟΥ	9
6.1 Πεδίο Εφαρμογής Επιθεώρησης Σχήματος	9
6.2 Διεργασία επιθεώρησης	9
7. ΤΥΠΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	12
7.1 Αρχική Επιθεώρηση Πιστοποίησης	12
7.2 Επιθεώρηση Επιτήρησης	12
7.3 Επιπρόσθετη Επιθεώρηση	12
7.4 Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης	13
7.5 Επιθεώρηση Επέκτασης	13
7.6 Έκτακτη Επιθεώρηση	13
8. ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	14
8.1 Προγραμματισμένη Επιθεώρηση	14
8.2 Αιφνιδιαστική Επιθεώρηση	14
9. ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	14
10. ΕΠΙΠΕΔΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΣΧΗΜΑΤΟΣ “COVID SHIELD”	14
10.1 Επίπεδο Πιστοποίησης Principal του “Covid Shield ”	15
10.2 Επίπεδο Πιστοποίησης High του “Covid Shield ”	15
10.3 Επίπεδο Πιστοποίησης Excellent του “Covid Shield ”	16
11. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ	17
11.1 Διάρκεια Αρχικής Πιστοποίησης για Μία Εγκατάσταση	17
11.2 Διάρκεια Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης για Πολλές Εγκαταστάσεις	18
11.3 Διάρκεια Επιθεώρησης Επιτήρησης	18
11.4 Διάρκεια Επιθεώρησης Επαναπιστοποίησης	18
12. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	19
12.1 Αποτελέσματα Επιθεώρησης	19
12.2 Απόφαση Πιστοποίησης	19
12.3 Κύκλος Πιστοποίησης	20
12.4 Ανάκληση Πιστοποιητικού	20
12.5 Κύκλος Πιστοποίησης Πολλαπλών Εγκαταστάσεων	21
12.6 Σχήμα και δομή Πιστοποιητικού	22
12.7 Καταχώρηση των Πιστοποιητικών	23

13. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΧΗΜΑΤΟΣ	23
13.1 Απαιτήσεις Επιθεωρητών και Υπεύθυνων Τεχνικής Ανασκόπησης	23
13.2 Εκπαίδευση Επιθεωρητών και Υπεύθυνων Τεχνικής Ανασκόπησης	23
13.3 Μεθοδολογία έγκρισης επιθεωρητών	23
14. ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	24
15. ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ/ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ/ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	24
16. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ	24
17. ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	24
17.1 Επιθεωρήσεις Ακεραιότητας	24
17.2 Επιτροπή ακεραιότητας	24
18. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ/ΠΡΟΣΦΥΓΩΝ/ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ	25
18.1 Παράπονα	25
18.2 Προσφυγές	25
18.3 Διαχείριση παραπόνων σχετικά με τις απαιτήσεις της επιθεώρησης	25
18.4 Καταγγελία από τρίτους	25
18.5 Διαδικασία χειρισμού παραπόνων και καταγγελιών	25
18.6 Τεκμηρίωση και παρακολούθηση	26
19. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΧΗΜΑΤΟΣ	26
20. ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	26
20.1 Τεκμηρίωση	26
20.2 Αποτελέσματα επιθεώρησης	27
20.3 Απόφαση Πιστοποίησης	27
20.4 Διαχείριση Κυρώσεων	27
20.5 Βάση Δεδομένων	27
2^ο ΜΕΡΟΣ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΣΧΗΜΑΤΟΣ “COVID SHIELD”	29
21. ΑΡΧΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΚΑΙ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	30
21.1 «Covid Shield» Πολιτική - Δέσμευση	30
21.2 «Covid Shield» Λειτουργικοί Παράγοντες - Μέτρα, Εφαρμογή	31
21.3 ‘Covid Shield’ Παρακολούθηση - Βελτίωση	33
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	35
22. ΑΙΤΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	36
23. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	37
24. ΙΣΤΟΡΙΚΟ	38

Το Σχήμα Πιστοποίησης “Covid Shield” - Πρόλογος

Η αναχαίτηση της μετάδοσης και διασποράς ενός ιού ή/και μιας ασθένειας κατά την διάρκεια μιας πανδημίας κατά κύριο λόγο, αλλά και κατά τη διάρκεια μιας κανονικής περιόδου, αποτελεί ίσως τον πρωταρχικό στόχο ενός μηχανισμού διασφάλισης της Δημόσιας Υγείας.

Η πιο άμεση «παράπλευρη απώλεια» μια τέτοιας προσπάθειας είναι οι επιπτώσεις στην επιχειρηματικότητα και στην οικονομία. Η εμπειρία της διαχείρισης της πανδημίας του Covid-19 και οι επιπτώσεις της καταδεικνύουν τους παρακάτω βασικούς άξονες για την προάσπιση της επιχειρηματικής συνέχειας:

- Η λήψη των απαραίτητων μέτρων για την αποφυγή της μετάδοσης και διασποράς της ασθένειας
- Η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών και καταναλωτών, ώστε να επιλέξουν κάποιο προϊόν ή να επιλέξουν κάποιον πάροχο μιας υπηρεσίας

Η TÜV AUSTRIA Hellas, στο πλαίσιο του ρόλου της ως Οργανισμός Πιστοποίησης, αναγνωρίζοντας και τους δύο αυτούς άξονες ως αναγκαιότητα των επιχειρήσεων αλλά και του κοινωνικού συνόλου, προχώρησε στην δημιουργία ενός βασικού μοντέλου ελέγχου και πιστοποίησης. Η ονομασία του εν λόγω μοντέλου είναι “Covershield Culture Certification”.

Οι βασικοί του άξονες αφορούν στην:

- Αναγνώριση της αναγκαιότητας και την δέσμευση της Διοίκησης των επιχειρήσεων για την εφαρμογή όλων των απαραίτητων μέτρων στο πλαίσιο ενός συστηματικού διοικητικού μοντέλου
- Διάθεση των απαραίτητων πόρων και μέσων για την επίτευξη του στόχου και την ένταξή του στον βασικό επιχειρηματικό σχεδιασμό

Το πρώτο Σχήμα Πιστοποίησης σε αυτό το πλαίσιο που αναπτύχθηκε από την Τεχνική Ομάδα του οργανισμού μας αποτελεί το “Covid Shield Certification”, το οποίο αφορά στα μέτρα και τις ενέργειες που θα πρέπει να εφαρμόζονται για τον Covid-19, και αποτελεί το πρώτο Σχήμα Πιστοποίησης της οικογένειας του “Covershield Culture Certification”.



3. Οφέλη του Σχήματος Πιστοποίησης

Το Σχήμα Πιστοποίησης και το λογότυπο «Covid Shield», συνδράμει κάθε Οργανισμό να:

- Αναδεικνύει τη δέσμευσή του να παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες που προστατεύονται από την έκθεσή τους σε απειλές από τον Covid-19
- Ενισχύει τη στρατηγική του για την ανάπτυξη μιας σειράς δράσεων ευαισθητοποίησης των εργαζομένων, των επιχειρηματικών εταίρων, των πελατών και των επισκεπτών του, σχετικά με τις διαθέσιμες μεθόδους και πόρους για τη διαφύλαξη ενός προστατευμένου περιβάλλοντος
- Συμβάλλει ενεργά στην αύξηση της εμπιστοσύνης του καταναλωτή, του επισκέπτη και όλων των εμπλεκόμενων και ενδιφερόμενων μερών

4. Μέρη του Σχήματος Πιστοποίησης

Το ιδιωτικό Σχήμα Πιστοποίησης «Covid Shield», αποτελείται από δύο (2) κύρια μέρη:

Μέρος I

**Πρωτόκολλο
Επιθεώρησης και
Διασφάλισης
Ποιότητας Σχήματος**

Μέρος II

**Απαιτήσεις
Επιθεώρησης
Συμμόρφωσης**

5. Ορισμοί

Η ανάλυση και περιγραφή των παρακάτω ορισμών γίνεται αποδεκτή μόνο για τους σκοπούς της επικοινωνίας του περιεχομένου, καθώς και για την αξιολόγηση των απαιτήσεων, του παρόντος πρωτοκόλλου.

Όρος	Ορισμός
Σχέδιο Δράσης (Action Plan)	Σχέδιο στο οποίο γίνεται ανάλυση των αιτιών και των διορθωτικών ενεργειών (βραχυπρόθεσμων ή/και μακροπρόθεσμων) για το πώς οι Μη Συμμορφώσεις που βρέθηκαν κατά τη διάρκεια της εσωτερικής επιθεώρησης ή επιθεώρησης μπορούν να ταξινομηθούν/επιλυθούν.
Αξιολόγηση	Η διεργασία με την οποία καθορίζεται αν ένας οργανισμός πληροί τις απαιτήσεις του παρόντος πρωτοκόλλου.
Επιθεώρηση	Η διεργασία αξιολόγησης μιας υπηρεσίας ή του σχεδιασμού της και ο καθορισμός της συμμόρφωσής της με ειδικές απαιτήσεις ή στη βάση της επαγγελματικής κρίσης με γενικές απαιτήσεις.
Επιθεωρούμενος	Ο Οργανισμός (εταιρία, ίδρυμα, κατάστημα, φορέας κλπ.) που θα επιθεωρηθεί.
Φορέας Πιστοποίησης	Ο εξειδικευμένος φορέας (TÜV AUSTRIA) για τη διενέργεια αξιολόγησης τρίτου μέρους, ο οποίος λειτουργεί το Σχήμα Πιστοποίησης.
Παράπονο	Έκφραση μη ικανοποίησης που απευθύνεται στο Φορέα Πιστοποίησης και αφορά το προϊόν (Σχήμα Πιστοποίησης) ή την υπηρεσία του.
Συμμόρφωση	Ικανοποίηση προς απαίτηση επιθεώρησης του Σχήματος Πιστοποίησης.
Κορωναϊός Covid-19	Η μολυσματική ασθένεια που προκαλείται από το πρόσφατα ανακαλυφθέν στέλεχος Covid-19 (SARS-CoV-2). Ιός και ασθένεια που ήταν άγνωστα πριν ξεσπάσει την Ουχάν της Κίνας, τον Δεκέμβριο του 2019, όταν και μετατράπηκε σε πανδημία που πλήττει πολλές χώρες παγκοσμίως (https://eody.gov.gr/neos-koronaios-covid-19/).
Διόρθωση	Ενέργεια για την εξάλειψη εντοπισμένης Μη Συμμόρφωσης.
Διορθωτικές ενέργειες	Ενέργειες για την εξάλειψη της αιτίας της Μη Συμμόρφωσης και την πρόληψη επανεμφάνισης.
Διασπορά (ιού)	Η διαδικασία με την οποία μια ουσία (πχ. που έχει μολυνθεί με ιό) εξαπλώνεται από τη μία «περιοχή» (πχ. χώρος, αντικείμενο, άνθρωπος κλπ.) σε άλλη.
Έκθεση (exposure)	Κατάσταση κατά την οποία βρίσκομαι ευάλωτος και απροστάτευτος έναντι εχθρού (πχ. ασθένειας).
Υποδομές	Τα βασικά συστήματα και υπηρεσίες που χρησιμοποιεί ένας οργανισμός για να λειτουργήσει αποτελεσματικά (πχ. περιουσιακά στοιχεία, σύστημα επικοινωνίας, μεταφορά κλπ.).
Βελτίωση	Δραστηριότητα για την ενίσχυση των επιδόσεων.
Ενδιαφερόμενο μέρος	Φυσικό πρόσωπο ή οργανισμός που μπορεί να επηρεάζει, να επηρεάζεται ή να θεωρεί ότι επηρεάζεται από μια απόφαση ή μια δραστηριότητα.
Διαχείριση	Συντονισμένες δραστηριότητες για τη διεύθυνση και τον έλεγχο του Οργανισμού.
Μηχανισμός	Ένα σύνολο διαδικασιών, κατευθύνσεων και δράσεων που συνεργάζονται με βάση την προβλεπόμενη χρήση τους, για την επίτευξη προκαθορισμένων στόχων και σκοπών.
Μη Συμμόρφωση	Μη ικανοποίηση απαίτησης προτύπου ή διαδικασίας. Όταν ο επιθεωρούμενος δεν ικανοποιεί μια απαίτηση, εκδίδεται Αναφορά Μη Συμμόρφωσης.
Εμπλεκόμενα μέρη	Οντότητες που έχουν συμμετοχή ή αλληλεπιδρούν σε μια διαδικασία, έργο, συνθήκη κλπ. (Οργανισμός και Φορέας Πιστοποίησης).
Πολιτική	Οι προθέσεις και ο προσανατολισμός ενός Οργανισμού όπως εκφράζονται επίσημα από την ανώτατη Διοίκησή του.
Προληπτική ενέργεια	Ενέργεια για την εξάλειψη της αιτίας δυνητικής Μη Συμμόρφωσης ή άλλης πιθανής ανεπιθύμητης κατάστασης.
Διαδικασία	Προδιαγεγραμμένος τρόπος για την εκτέλεση δραστηριότητας ή διεργασίας.
Πόρος	Μια πηγή εφοδιασμού, υποστήριξης ή βοήθειας, όπως εκείνη που μπορεί εύκολα να αξιοποιηθεί όταν χρειαστεί.
Απαίτηση	Ανάγκη ή προσδοκία που δηλώνεται ρητά, επιβάλλεται υποχρεωτικά ή συνάγεται εν γένει.
Ιδιοκτήτης Σχήματος (ΙΣ)	Κάτοχος και διαχειριστής Σχήματος Πιστοποίησης.
Όραμα	Επιδίωξη αυτού που θα επιθυμούσε ο Οργανισμός να γίνει, όπως εκφράζεται από την ανώτατη Διοίκησή του.
Οργανισμός	Κάθε νομική οντότητα όπως εταιρία, ίδρυμα, κατάστημα, φορέας κλπ. που επιθυμεί να πιστοποιηθεί με το Σχήμα Πιστοποίησης.

Μέρος I

**Πρωτόκολλο
Επιθεώρησης και Διασφάλιση
Ποιότητας Σχήματος**

6. Πρωτόκολλο ελέγχου

Το Πρωτόκολλο Επιθεώρησης περιγράφει τις συγκεκριμένες απαιτήσεις και προϋποθέσεις που αφορούν τον Οργανισμό Πιστοποίησης TÜV AUSTRIA για τη διεξαγωγή όλων των διαδικασιών επιθεώρησης, αξιολόγησης της συμμόρφωσης και πιστοποίησης των Οργανισμών που εφαρμόζουν τις απαιτήσεις του Συστήματος Πιστοποίησης «Covid Shield». Ο σκοπός του Πρωτοκόλλου Επιθεώρησης είναι να καθορίσει τις αρχές και τα κριτήρια που πρέπει να ακολουθούνται κατά τη διενέργεια επιθεωρήσεων ως προς τις απαιτήσεις του Σχήματος Πιστοποίησης.

Η αυστηρή εφαρμογή των απαιτήσεων και προϋποθέσεων του Πρωτοκόλλου αποσκοπεί στο να διασφαλίσει ότι η TÜV AUSTRIA επιχειρεί και παρέχει τις υπηρεσίες επιθεώρησης και πιστοποίησης με επαρκή, συνεπή, διαφανή και αμερόληπτο τρόπο.

Οι διεργασίες πιστοποίησης είναι οι μεμονωμένες δραστηριότητες που διέπουν ολόκληρη τη διαδικασία πιστοποίησης, από τον έλεγχο της Αίτησης έως τον τερματισμό της πιστοποίησης.

6.1 Πεδίο Εφαρμογής Επιθεώρησης Σχήματος

Το Σχήμα Πιστοποίησης «Covid Shield» αφορά σε κάθε είδους Οργανισμούς, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή την πολυπλοκότητα της δομής τους (π.χ. Οργανισμοί ενός ή πολλαπλών σημείων), οι οποίοι αλληλεπιδρούν με πολλά διαφορετικά άτομα κατά τη διάρκεια της καθημερινής λειτουργίας του.

Ως τέτοιοι Οργανισμοί ενδεικτικά αναφέρονται, επιχειρήσεις Εμπορίου, Διαμονής και Εστίασης, Μέσων Μεταφοράς, Μεταφορέων, Ψυχαγωγίας, Αναψυχής, Αθλητισμού, Πολιτισμού, Εκπαίδευσης, Διαχείρισης Εγκαταστάσεων κ.λ.π.

6.2 Διεργασία επιθεώρησης

Η διαδικασία Επιθεώρησης και Πιστοποίησης καθορίζει τα στάδια που ακολουθούνται, από την λήψη ενός αιτήματος του ενδιαφερόμενου Οργανισμού για ένταξη στο Σχήμα Πιστοποίησης, έως και την απονομή του πιστοποιητικού, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας επιθεώρησης. Τα κύρια στοιχεία της διεργασίας Επιθεώρησης και Πιστοποίησης αφορούν στα εξής:

- Προετοιμασία της επιθεώρησης, με σκοπό να εξετασθεί κατά πόσο είναι εφικτή η διεξαγωγή της επιθεώρησης πιστοποίησης
- Διεξαγωγή επιθεώρησης
- Έκδοση πιστοποιητικού
- Διατήρηση Πιστοποίησης

6.2.1 Υποβολή και Ανασκόπηση Αίτησης Πιστοποίησης

Για να ξεκινήσει η διαδικασία επιθεώρησης, σχετικό αίτημα πρέπει να υποβληθεί από τον ενδιαφερόμενο Οργανισμό. Ο Οργανισμός συμπληρώνει και υποβάλλει στην TÜV AUSTRIA το έντυπο Αίτηση Πιστοποίησης (Παράρτημα).

Η υποβληθείσα Αίτηση Πιστοποίησης εξετάζεται από αρμόδιο, ικανό και εξουσιοδοτημένο άτομο προκειμένου να βεβαιωθεί ότι όλες οι πληροφορίες που παρέχονται από τον Οργανισμό είναι επαρκείς προκειμένου να μπορεί να προγραμματιστεί και διενεργηθεί επιθεώρηση πιστοποίησης. Επιπλέον, οποιοδήποτε θέμα διαφοράς ή σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ του Φορέα Πιστοποίησης και του Οργανισμού ανακύψει από την Αίτηση, θα πρέπει να αξιολογηθεί και να επιλυθεί σωστά, ενώ ο αριθμός των σημείων που πρόκειται να επιθεωρηθούν, ο απαιτούμενος χρόνος για την διενέργεια της επιθεώρησης, καθώς και όλα τα λοιπά στοιχεία που μπορεί να επηρεάσουν την διαδικασία της πιστοποίησης, πρέπει να προσδιοριστούν και διαχειριστούν με αποτελεσματικότητα.

Η TÜV AUSTRIA μπορεί να επικοινωνήσει με τον Οργανισμό, εφόσον χρειαστεί, για να ζητήσει την υποβολή περαιτέρω κρίσιμων πληροφοριών για τον προγραμματισμό επιθεώρησης.

6.2.2 Προσφορά Πιστοποίησης και Πληροφορίες Επιθεώρησης

Η TÜV AUSTRIA παρέχει στον αιτούντα Οργανισμό λεπτομέρειες για την οικονομική προσφορά πιστοποίησης συμπεριλαμβανομένων των τελών πιστοποίησης και των τυχόν σχετικών εξόδων διενέργειάς της, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία επιθεώρησης, προσδιορίζοντας το πεδίο πιστοποίησης, τα βήματα της επιθεώρησης και πιστοποίησης, τη συχνότητα των επιθεωρήσεων, τις τυχόν παροχές που προσφέρονται για πιστοποιημένους Οργανισμούς, καθώς και τα παραδοτέα της επιτόπιας επιθεώρησης.

Πριν από τον προγραμματισμό του ελέγχου, τόσο η TÜV AUSTRIA όσο και ο αιτών Οργανισμός υπογράφουν τις συμβατικές λεπτομέρειες που διέπουν τη συνεργασία τους.

6.2.3 Προγραμματισμός και Σχεδιασμός της Επιθεώρησης

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής ετοιμάζει το Πρόγραμμα Επιθεώρησης το οποίο προωθείται για ενημέρωση στον Οργανισμό, πριν την διενέργεια επιθεώρησης. Το Πρόγραμμα Επιθεώρησης περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες για τις ενέργειες που απαιτούνται από τον Οργανισμό, πριν αλλά και κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης, καθώς και τα χρονοδιαγράμματα των επιμέρους σταδίων επιθεώρησης.

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής πρέπει να γνωρίζει τις επικρατούσες συνθήκες, καθώς και τυχόν προκλήσεις και ζητήματα που δύναται να επηρεάσουν τη διαδικασία κάθε επιθεωρούμενου σημείου του Οργανισμού. Ιδανικά ο Επικεφαλής Επιθεωρητής πρέπει να γνωρίζει το βασικό προσωπικό με το οποίο θα επικοινωνεί εκ μέρους του Οργανισμού, τυχόν προτεινόμενες ενέργειες απαραίτητες για να ξεπεραστούν ιδιαιτερότητες και περιορισμοί που σχετίζονται με το επιθεωρούμενο σημείο, τα τυχόν επιθεωρούμενα επικουρικά σημεία – εγκαταστάσεις του Οργανισμού, το υπεύθυνο προσωπικό κάθε σημείου του, τον αριθμό των βαρδιών (εάν υπάρχουν), οποιαδήποτε ξένη γλώσσα που ενδεχόμενα μιλούν τα άμεσα εμπλεκόμενα μέρη του Οργανισμού, παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν την επιθεώρηση κλπ.

Ο Οργανισμός θα κληθεί να βοηθήσει την ομάδα επιθεώρησης ώστε να προγραμματισθούν συναντήσεις με το κατάλληλο προσωπικό εντός του Οργανισμού και να διεξαχθούν σχετικές συνεντεύξεις.

6.2.3.1 Παράγοντες Προσδιορισμού Διάρκειας Επιθεώρησης

Η διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης σχετίζεται αυστηρά με την πολυπλοκότητα του Οργανισμού.

Ενδεικτικές βασικές παράμετροι που επηρεάζουν τη διάρκεια επιθεώρησης του Οργανισμού είναι οι παρακάτω:

- Η φύση και το πεδίο πιστοποίησης
- Το μέγεθος του Οργανισμού
- Ο αριθμός των σημείων - εγκαταστάσεων του Οργανισμού
- Η πολυπλοκότητα του ισχύοντος μηχανισμού ο οποίος υποστηρίζει τη συμμόρφωση ως προς τις απαιτήσεις του Σχήματος
- Ο αριθμός του προσωπικού που σχετίζεται με το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης

Αναλυτικά η μέθοδος προσδιορισμού της διάρκειας επιθεώρησης περιγράφεται στην παράγραφο 11.

6.2.3.2 Ευθύνες Ομάδας Επιθεώρησης

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής, καθώς και οι επιθεωρητές σε περιπτώσεις όπου έχει οριστεί μια Ομάδα Επιθεώρησης για τη διενέργεια επιθεώρησης, είναι υπεύθυνοι για τη σωστή διεξαγωγή της διαδικασίας Επιθεώρησης και Πιστοποίησης σύμφωνα με τις προδιαγραφές του Σχήματος Πιστοποίησης. Αυτή περιλαμβάνει:

- Προετοιμασία και σχεδιασμός της επιθεώρησης
- Διεξαγωγή της επιθεώρησης
- Εξέταση και αξιολόγηση του εφαρμοζόμενου συστήματος στην πράξη (κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης)
- Τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης

Εντός της Ομάδας Επιθεώρησης, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής έχει τις ακόλουθες επιπλέον υπευθυνότητες:

- Σύνταξη του Προγράμματος Επιθεώρησης και της Έκθεσης Επιθεώρησης σε συνεργασία με την Ομάδα Επιθεώρησης
- Ανάθεση αρμοδιοτήτων κατά την διάρκεια της επιθεώρησης
- Τεκμηρίωση ευρημάτων και των Μη Συμμορφώσεων, σε συνεργασία με την Ομάδα Επιθεώρησης
- Εισήγηση για την έκδοση του πιστοποιητικού
- Απαίτηση για διορθωτικές ενέργειες από τον Οργανισμό με σκοπό την πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις, μέσα σε μέγιστο χρονικό διάστημα είκοσι (20) ημερών από την Αρχική Επιτόπια Επιθεώρηση

- Απόφαση για τη διακοπή μιας επιθεώρησης
- Υποβολή του συνόλου των αρχείων επιθεώρησης στην TÜV AUSTRIA, εντός του κατάλληλου χρονοδιαγράμματος για την απόφαση πιστοποίησης

6.2.4 Διενέργεια Επιθεώρησης

Στόχος της επιτόπιας επιθεώρησης είναι να εκτιμηθεί η αντιπροσωπευτικότητα του εφαρμοζόμενου μηχανισμού (σύστημα, μέτρα κ.λπ.) που ο Οργανισμός εφαρμόζει για να επιτύχει δέσμευση των δραστηριοτήτων του έναντι του πεδίου εφαρμογής και των στόχων του Σχήματος. Αφότου ο Οργανισμός/Σημεία Επιθεώρησης, λάβει τις σχετικές πληροφορίες για τον προγραμματισμό του ελέγχου, θα πρέπει να σχεδιάσει και εξασφαλίσει τη δική του συμβολή στην επιθεώρηση. Αυτή πρέπει να περιλαμβάνει, χωρίς να περιορίζεται, σε:

- Το κατάλληλο αρμόδιο προσωπικό και τα απαιτούμενα έγγραφα να είναι διαθέσιμα την ημέρα της επιθεώρησης
- Όλη η διοίκηση του Οργανισμού/Σημείου πρέπει να έχει ενημερωθεί πριν από την επιθεώρηση για να διασφαλιστεί ότι κατανοούν το πεδίο της Επιθεώρησης και τι απαιτείται από κάθε τμήμα του Οργανισμού
- Το προσωπικό και τα βασικά εμπλεκόμενα μέρη του Οργανισμού που εργάζονται, λειτουργούν, επιχειρούν στο Σημείο/εγκαταστάσεις του, κατά την ημέρα της επιθεώρησης θα πρέπει να ενημερώνονται για την επιθεώρηση
- Οι εκπρόσωποι των εργαζομένων πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με την επιθεώρηση, προκειμένου να διασφαλίζεται η διαθεσιμότητα αλλά και η κατανόηση του σκοπού της επιθεώρησης

6.2.4.1 Αλληλουχία Διεργασιών Επιτόπιας Επιθεώρησης

Τα βήματα που λαμβάνει ο Επικεφαλής Επιθεωρητής κατά τη διενέργεια της επιτόπιας Επιθεώρησης, είναι τα ακόλουθα:

- Διεξαγωγή εναρκτήριας συνάντησης
- Ανασκόπηση αρχείων και εγγράφων κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης
- Επικοινωνία κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης
- Συνεντεύξεις των εμπλεκόμενων μερών στο επιθεωρούμενο σημείο του Οργανισμού
- Περιήγηση εντός των χώρων του επιθεωρούμενου σημείου του Οργανισμού
- Ανάθεση ρόλων και υπευθυνοτήτων σε συνοδούς και παρατηρητές (αν υπάρχουν)
- Συλλογή και επαλήθευση πληροφοριών
- Ανάδειξη ευρημάτων επιθεώρησης
- Προετοιμασία και διανομή της έκθεσης επιθεώρησης
- Προετοιμασία συμπερασμάτων επιθεώρησης
- Διεξαγωγή καταληκτικής συνάντησης

Κατά τη διάρκεια της επιτόπιας επιθεώρησης, η Ομάδα Επιθεώρησης ανασκοπεί τις τεκμηριωμένες πληροφορίες και/ή δεδομένα του Οργανισμού που αφορούν στις απαιτήσεις του Σχήματος Πιστοποίησης και λαμβάνει την απαραίτητη πληροφόρηση και τεκμήρια σχετικά με το πλαίσιο του Σχήματος «Covid Shield», συμπεριλαμβανομένων:

- Του οράματος, της πολιτικής, της ευθύνης και της δέσμευσης της ανώτατης διοίκησης
- Διεργασίες και τεκμηρίωση που έχει καθιερωθεί
- Ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις σχετικά με δημοσιευμένες οδηγίες από τους αρμόδιους φορείς υγείας
- Τις υπάρχουσες υποδομές του Οργανισμού
- Την κατανομή των πόρων που απαιτούνται για την εφαρμογή των απαιτήσεων και των αρχών του Σχήματος «Covid Shield»
- Προγραμματισμός ευαισθητοποίησης και κατάρτισης του σχετικού εμπλεκόμενου προσωπικού και των ενδιαφερόμενων μερών, των επισκεπτών (δηλ. πελατών, προμηθευτών, συνεργατών κ.λπ.) στα θέματα του Σχήματος

7. Τύποι Επιθεωρήσεων

7.1 Αρχική Επιθεώρηση Πιστοποίησης

Η Αρχική Επιθεώρηση Πιστοποίησης είναι η πρώτη επιθεώρηση ενός Οργανισμού για την πιστοποίησή του σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Σχήματος. Διενεργείται σε χρόνο και ημερομηνία που έχει συμφωνηθεί με τον Οργανισμό. Κατά τη διάρκεια της Αρχικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης, όλα τα κριτήρια του δεύτερου μέρους του Σχήματος «Απαιτήσεις Επιθεώρησης Συμμόρφωσης», βρίσκονται υπό διεξοδική αξιολόγηση από τον επιθεωρητή.

Η Αρχική Επιθεώρηση Πιστοποίησης στοχεύει να:

- Επιβεβαιώσει ότι ο μηχανισμός του Οργανισμού είναι πλήρως εναρμονισμένος με το Σχήμα και είναι πλήρως λειτουργικός εντός του Οργανισμού
- Συγκεντρώσει αποδεικτικά στοιχεία για την ευθυγράμμιση του Οργανισμού με τις απαιτήσεις του Σχήματος
- Ελέγξει ότι ο μηχανισμός που έχει θέσει ο Οργανισμός συμμορφώνεται με τις εθνικές και διεθνείς θεσμικές απαιτήσεις, όπως ο Π.Ο.Υ., των Εθνικών Οργανισμών Δημόσιας Υγείας και οποιουδήποτε εξουσιοδοτημένου συνυπεύθυνου φορέα στη χώρα όπου λειτουργεί ο Οργανισμός
- Αξιολογήσει τη συνάφεια του μηχανισμού με τα χαρακτηριστικά του Οργανισμού
- Αξιολογήσει το σύστημα παρακολούθησης, μέτρησης, αναφοράς και ανασκόπησης που εφαρμόζει ο Οργανισμός έναντι βασικών στόχων απόδοσης
- Αξιολογήσει τον επιχειρησιακό έλεγχο των διαδικασιών του Οργανισμού
- Βεβαιώσει ότι έχουν πραγματοποιηθεί τακτικές εσωτερικές επιθεωρήσεις και επαρκείς έλεγχοι διαχείρισης
- Αξιολογήσει πώς ο μηχανισμός ανταποκρίνεται ως προς τους στόχους που ορίζει ο Οργανισμός
- Εισηγηθεί για την Πιστοποίηση, την οποία θα ανασκοπήσει ομάδα της TÜV AUSTRIA για τη λήψη της απόφασης πιστοποίησης

7.2 Επιθεώρηση Επιτήρησης

Η Επιθεώρηση Επιτήρησης διενεργείται με την πεποίθηση ότι ο πιστοποιημένος Οργανισμός εξακολουθεί να πληροί τις απαιτήσεις του Σχήματος, μεταξύ του χρόνου της Αρχικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης και της Επιθεώρησης Επαναπιστοποίησης. Πραγματοποιείται επιτόπου εντός της περιόδου που η πιστοποίηση είναι έγκυρη (κύκλος πιστοποίησης).

Ένας προκαθορισμένος αριθμός Επιθεωρήσεων Επιτήρησης διασφαλίζει ότι ο Οργανισμός αξιοποιεί στο έπακρο την επένδυσή του και συνεχίζει να διατηρεί και περαιτέρω να βελτιώνει τον εγκατεστημένο μηχανισμό.

Κάθε Επιθεώρηση Επιτήρησης διαβεβαιώνει ότι όλα τα συστήματα και οι διαδικασίες που έχουν προσδιοριστεί από τον Οργανισμό κάνουν ακριβώς αυτό που αρχικά είχαν σκοπό. Κατά τη διάρκεια κάθε Επιθεώρησης Επιτήρησης αξιολογούνται οι ακόλουθες περιοχές δράσης του Οργανισμού:

- Διατήρηση του μηχανισμού
- Πραγματοποίηση των τακτικών εσωτερικών επιθεωρήσεων και του ελέγχου του Σχεδίου Δράσης
- Ανασκόπηση διοίκησης
- Εφαρμογή προληπτικών ενεργειών
- Διαδικασίες διορθωτικών ενεργειών
- Παράπονα πελατών
- Αλλαγές που επηρεάζουν τον τεκμηριωμένο μηχανισμό
- Σωστή χρήση του λογότυπου πιστοποίησης και οποιαδήποτε άλλη αναφορά στην πιστοποίηση

Κάθε Επιθεώρηση Επιτήρησης βοηθά τον Οργανισμό επαληθεύοντας ότι λαμβάνει τα οφέλη από τη διαδικασία πιστοποίησης και διατηρεί επίσης την ετοιμότητά του για την Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης στο τέλος του κύκλου πιστοποίησης.

7.3 Επιπρόσθετη Επιθεώρηση

Η Επιπρόσθετη Επιθεώρηση διενεργείται όταν τα αποτελέσματα της επιθεώρησης (Αρχική Επιθεώρηση Πιστοποίησης ή Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης) ήταν ανεπαρκή για να επιτρέψουν την απονομή του πιστοποιητικού. Κατά τη διάρκεια της Επιπρόσθετης Επιθεώρησης, ο επιθεωρητής επικεντρώνεται στην εφαρμογή των διορθωτικών ενεργειών που έχουν ληφθεί για την άρση της Μη Συμμόρφωσης που προέκυψε κατά την τελευταία επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης ή Επαναπιστοποίησης.

Η Επιπρόσθετη Επιθεώρηση διενεργείται κατ' ανώτατο όριο εντός είκοσι (20) ημερών μετά την επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης ή Επαναπιστοποίησης.

Επιπρόσθετη επιθεώρηση διενεργείται για την αξιολόγηση εφαρμογής των Διορθωτικών Ενεργειών για Major Μη Συμμορφώσεις.

7.4 Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης

Η Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης είναι αυτή που διενεργείται μετά την Αρχική Επιθεώρηση Πιστοποίησης στο τέλος του κύκλου πιστοποίησης, με στόχο την ανανέωση της περιόδου ισχύος ενός υπάρχοντος πιστοποιητικού. Η Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης πρέπει να διενεργηθεί πριν από την ημερομηνία λήξης του τρέχοντος κύκλου πιστοποίησης, σε χρόνο και ημερομηνία που έχει συμφωνηθεί με τον Οργανισμό.

Σε περίπτωση που η Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης δεν μπορεί να διεξαχθεί ή να ολοκληρωθεί επιτυχώς πριν από την ημερομηνία λήξης της τρέχουσας πιστοποίησης ή κατά μέγιστο εντός χρονικής περιόδου 20 ημερών μετά από αυτήν την προθεσμία, τότε αναπόφευκτα θα πρέπει διενεργηθεί επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης για την πιστοποίηση του Οργανισμού και ως εκ τούτου αποτυγχάνει να διατηρήσει την αναφορά της ημερομηνίας Αρχικής Πιστοποίησης στο νέο πιστοποιητικό που θα εκδοθεί μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της νέας Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης.

Οι Επιθεωρήσεις Επαναπιστοποίησης αποτελούν έναν πλήρη και ενδεδειγμένο έλεγχο ενός Οργανισμού που έχει ως αποτέλεσμα την ανανέωση ενός πιστοποιητικού «Covid Shield», με αναφορά στην ημερομηνία Αρχικής Πιστοποίησης του Οργανισμού, βάσει του τελευταίου έγκυρου πιστοποιητικού που κατέχει ο Οργανισμός.

Η Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης αφορά σε Οργανισμούς κάθε τύπου που επιθυμούν να ανανεώσουν τη συμμόρφωσή τους προς τις απαιτήσεις του Σχήματος, εκτός από εκείνους που λειτουργούν για λιγότερο από 12 μήνες. Κατά τη διάρκεια της Επιθεώρησης Επαναπιστοποίησης, όλα τα κριτήρια του δεύτερου μέρους του Σχήματος «Απαιτήσεις Επιθεώρησης Συμμόρφωσης» αξιολογούνται διεξοδικά από τον επιθεωρητή.

Ο σκοπός της επαναπιστοποίησης, πέραν του πεδίου της Αρχικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης, είναι να:

- Επαληθεύσει την επικαιροποίηση του μηχανισμού του Οργανισμού στο σύνολό του, με βάση τα τρέχοντα δεδομένα του Οργανισμού, καθώς και οποιαδήποτε εξέλιξη (σε εθνικό ή διεθνές επίπεδο) που σχετίζεται με και επηρεάζει το σκοπό του πεδίου εφαρμογής της πιστοποίησης και που θα μπορούσαν ενδεχομένως να επηρεάσουν την αντιπροσωπευτικότητα του μηχανισμού
- Αποδείξει τη δέσμευση του Οργανισμού για συνεχή βελτίωση
- Καθορίσει εάν η λειτουργία του μηχανισμού συμβάλλει στην επίτευξη των πολιτικών και των στόχων του Οργανισμού
- Συνδράμει την ανάπτυξη στρατηγικού σχεδίου αξιολόγησης για τον επόμενο κύκλο πιστοποίησης

7.5 Επιθεώρηση Επέκτασης

Η Επιθεώρηση Επέκτασης διενεργείται σε περιπτώσεις όπου ένας πιστοποιημένος Οργανισμός υποβάλλει αίτηση για να συμπεριληφθούν πρόσθετες δραστηριότητες ή/και τοποθεσίες/σημεία εγκαταστάσεων, σε υπάρχον έγκυρο πιστοποιητικό. Ο Φορέας Πιστοποίησης TÜV AUSTRIA αναγνωρίζει και αποφασίζει εφόσον δεν είναι απαραίτητο να διενεργηθεί μια πλήρης νέα Αρχική Επιθεώρηση Πιστοποίησης για αυτήν την περίπτωση, και διοργανώνει μια Επιθεώρηση Επέκτασης κατά τη διάρκεια ισχύος του υπάρχοντος πιστοποιητικού του Οργανισμού. Ο Φορέας Πιστοποίησης είναι επίσης υπεύθυνος για τον προσδιορισμό σχετικών απαιτήσεων που πρέπει να επιθεωρηθούν και τη σχετική διάρκεια της επιθεώρησης.

7.6 Έκτακτη Επιθεώρηση

Μια Έκτακτη Επιθεώρηση μπορεί να προγραμματιστεί από τον Φορέα Πιστοποίησης TÜV AUSTRIA και πραγματοποιείται επί τόπου με σκοπό τη διερεύνηση καταγγελιών, παραπόνων ή/και προσφυγών ή σε περίπτωση αλλαγών.

8. Ειδοποίηση Χρόνου Επιθεώρησης

Με βάση την ειδοποίηση που δίνεται σε Οργανισμούς από τον Φορέα Πιστοποίησης TÜV AUSTRIA, πριν από την επιτόπια επιθεώρηση, το Σχήμα αναγνωρίζει δύο διαφορετικούς τύπους επιθεώρησης ως εξής.

8.1 Προγραμματισμένη Επιθεώρηση

Η ημερομηνία επιθεώρησης συμφωνείται με ή ανακοινώνεται στον προς επιθεώρηση Οργανισμό. Αυτός ο τύπος επιθεώρησης, στο πλαίσιο του Σχήματος Πιστοποίησης «Covid Shield», ισχύει μόνο για τις Αρχικές Επιθεωρήσεις Πιστοποίησης, την Επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης και τις Επιθεωρήσεις Επέκτασης.

8.2 Αιφνιδιαστική Επιθεώρηση

Η ημερομηνία επιθεώρησης εμπίπτει σε ένα συμφωνημένο «παράθυρο» (χρονικό διάστημα που σε κάθε περίπτωση δεν υπερβαίνει τις 20 ημέρες). Το ακριβές εύρος του «παραθύρου» σχετίζεται έντονα με την κατηγορία πιστοποιητικού «Covid Shield» για την οποία υποβάλλει αίτηση ένας Οργανισμός. Αυτός ο τύπος επιθεώρησης, στο πλαίσιο αυτού του Σχήματος Πιστοποίησης, ισχύει μόνο για τις Επιθεωρήσεις Επιτήρησης και τις Έκτακτες Επιθεωρήσεις.

9. Συχνότητα των Επιθεωρήσεων

Το Σχήμα Πιστοποίησης «Covid Shield» επιτρέπει σε έναν Οργανισμό να επιλέξει τη συχνότητα των επιτόπιων Επιθεωρήσεων Επιτήρησης που θα φιλοξενηθούν μεταξύ των επιθεωρήσεων Αρχικής Πιστοποίησης και Επαναπιστοποίησης.

Ωστόσο, η συχνότητα και η ειδοποίηση του χρόνου των ενδιάμεσων επιθεωρήσεων, καθορίζουν αποκλειστικά την κατηγορία της απονεμημένης πιστοποίησης «Covid Shield» σε ένα Οργανισμό.

10. Επίπεδα Πιστοποίησης Ιδιωτικού Σχήματος “Covid Shield”

Το Ιδιωτικό Σχήμα Πιστοποίησης “Covid Shield”, ανεξάρτητα από την πολυπλοκότητα ενός Οργανισμού (π.χ. Μία ή Πολλές Εγκαταστάσεις), επιτρέπει τρία διαφορετικά επίπεδα πιστοποίησης, με βάση τον επιλεγμένο αριθμό των Επιθεωρήσεων Επιτήρησης.

Συγκεκριμένα, όσο περισσότερες Αιφνιδιαστικές Επιθεωρήσεις Επιτήρησης πραγματοποιούνται επιτόπου σε έναν Οργανισμό εντός του «Κύκλου Πιστοποίησης», τόσο υψηλότερο είναι το επίπεδο αναγνώρισης για τον Οργανισμό όσο αναφορά την πιστοποίηση «Covid Shield».

Το επίπεδο πιστοποίησης που επιτυγχάνει τελικά ένας Οργανισμός (Principal, High, Excellent) εμφανίζεται στο Πιστοποιητικό και το Λογότυπο Πιστοποίησης που απονέμεται στον Οργανισμό, αντικατοπτρίζοντας τη δέσμευσή του να επενδύσει σε έναν εντατικό μηχανισμό που επαληθεύει την πρόληψη της εισδοχής ή της εξάπλωσης της νόσου του Covid-19 στις εγκαταστάσεις του Οργανισμού.

Ανεξάρτητα από το επίπεδο πιστοποίησης (Principal, High, Excellent) που επιλέγει ένας οργανισμός, όλες οι «Απαιτήσεις Επιθεώρησης Συμμόρφωσης» ελέγχονται κατά την διάρκεια της επιτόπιας Επιθεώρησης. Ως εκ τούτου, δεν γίνεται διάκριση από τον Επιθεωρητή κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, και δεν πρέπει να υπονοείται καμία διάκριση από τους πιστοποιημένους οργανισμούς, σε σχέση με την ετοιμότητα και την ικανότητά τους να πληρούν όλες τις Απαιτήσεις Συμμόρφωσης όλων των πυλώνων του συστήματος ανεξάρτητα από το επίπεδο πιστοποίησής τους.

Ανεξάρτητα αν ένας Οργανισμός επιθυμεί να πιστοποιήσει έναντι των απαιτήσεων του Ιδιωτικού Σχήματος Πιστοποίησης «Covid Shield» μία ή πολλές εγκαταστάσεις, ο αριθμός των ενδιάμεσων Επιθεωρήσεων Επιτήρησης καθορίζει το Επίπεδο του Πιστοποίησης. Ωστόσο, οι επιτόπιες Επιθεωρήσεις για οργανισμούς πολλών εγκαταστάσεων, διεξάγονται σε αντιπροσωπευτικό δείγμα αυτών, όπως περιγράφεται στην παράγραφο «Διαδικασία επιθεώρησης για έναν οργανισμό πολλών εγκαταστάσεων».

10.1 Επίπεδο Πιστοποίησης Principal του “Covid Shield”

Στο πλαίσιο του Επιπέδου Πιστοποίησης του «Covid Shield», πέραν της Αρχικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης, ο Οργανισμός αποδέχεται και φιλοξενεί μία (1) ενδιάμεση Αιφνιδιαστική Επιθεώρηση στις εγκαταστάσεις του, πριν από την επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης στο τέλος του κύκλου πιστοποίησης.

Για την Αιφνιδιαστική Επιθεώρηση, δίνεται ένα περιθώριο 20 ημερών το πολύ μεταξύ του οργανισμού πιστοποίησης TÜV AUSTRIA και του Οργανισμού.

Επίπεδο Πιστοποίησης Principal “Covid Shield”



Αριθμός Επιθεωρήσεων Επιτήρησης κατά την διάρκεια του Κύκλου Πιστοποίησης	Χρονικό Περιθώριο Ειδοποίησης πριν την Αιφνιδιαστική Επιθεώρηση
Μία (1)	Είκοσι (20) μέρες

Για τους Οργανισμούς που λειτουργούν σε ετήσια βάση (12 μήνες), η ενδιάμεση επιθεώρηση επιτήρησης πρέπει να ολοκληρωθεί εντός έξι (6) μηνών από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της Επιθεώρησης πιστοποίησης. Για τους Οργανισμούς που λειτουργούν σε εποχιακή βάση, η επιθεώρηση επιτήρησης πραγματοποιείται στο μέσο του σχετικού κύκλου πιστοποίησης. Συνολικά, σε ένα Οργανισμό, υπό το Κύριο Επίπεδο Πιστοποίησης, διενεργούνται δύο (2) επιθεωρήσεις μέσα στον κύκλο πιστοποίησης.

10.2 Επίπεδο Πιστοποίησης High του “Covid Shield”

Στο πλαίσιο του Επιπέδου Πιστοποίησης High του «Covid Shield», πέραν της Αρχικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης, ο Οργανισμός αποδέχεται και φιλοξενεί τρεις (3) ενδιάμεσες Αιφνιδιαστικές Επιθεωρήσεις στις εγκαταστάσεις του, πριν από την επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης στο τέλος του κύκλου πιστοποίησης.

Για τις Αιφνιδιαστικές Επιθεωρήσεις, δίνεται ένα περιθώριο 10 ημερών το πολύ μεταξύ του οργανισμού πιστοποίησης TÜV AUSTRIA και του Οργανισμού.

Επίπεδο Πιστοποίησης High “Covid Shield”



Αριθμός Επιθεωρήσεων Επιτήρησης κατά την διάρκεια του Κύκλου Πιστοποίησης	Χρονικό Περιθώριο Ειδοποίησης πριν την Αιφνιδιαστική Επιθεώρηση
Τρεις (3)	Δέκα (10) μέρες

Για τους Οργανισμούς που λειτουργούν σε ετήσια βάση (12 μήνες), η διεξαγωγή των Επιθεωρήσεων Επιτήρησης σε κάθε περίπτωση δεν πρέπει να υπερβαίνουν τα ακόλουθα χρονικά διαστήματα από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της Επιθεώρησης Πιστοποίησης:

- Τρεις (3) μήνες, από την Επιθεώρησης Πιστοποίησης
- Έξι (6) μήνες, από την Επιθεώρησης Πιστοποίησης
- Εννέα (9) μήνες, από την Επιθεώρησης Πιστοποίησης

Για τους Οργανισμούς που λειτουργούν σε εποχιακή βάση, οι επιθεωρήσεις επιτήρησης πραγματοποιούνται σε τρεις διαφορετικές χρονικές περιόδους εντός του κύκλου πιστοποίησης.

Συνολικά, σε ένα Οργανισμό, υπό το Υψηλό Επίπεδο Πιστοποίησης, διενεργούνται τέσσερις (4) επιθεωρήσεις μέσα στον κύκλο πιστοποίησης.

10.3 Επίπεδο Πιστοποίησης Excellent του “Covid Shield ”

Στο πλαίσιο του Επιπέδου Πιστοποίησης Excellent του «Covid Shield», πέραν της Αρχικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης, ο Οργανισμός υπόκειται σε πέντε (5) ενδιάμεσες Αιφνιδιαστικές Επιθεωρήσεις στις εγκαταστάσεις του, πριν από την επιθεώρηση Επαναπιστοποίησης στο τέλος του κύκλου πιστοποίησης.

Για τις Αιφνιδιαστικές Επιθεωρήσεις, δίνεται ένα περιθώριο πέντε (5) ημερών το πολύ μεταξύ του οργανισμού πιστοποίησης TÜV AUSTRIA και του Οργανισμού.



Αριθμός Επιθεωρήσεων Επιτήρησης κατά την διάρκεια του Κύκλου Πιστοποίησης	Χρονικό Περιθώριο Ειδοποίησης πριν την Αιφνιδιαστική Επιθεώρηση
Πέντε (5)	Πέντε (5) μέρες

Για τους Οργανισμούς που λειτουργούν σε ετήσια βάση (12 μήνες), η διεξαγωγή των Επιθεωρήσεων Επιτήρησης πραγματοποιούνται κάθε σαράντα πέντε ημέρες, και σε κάθε περίπτωση, δεν πρέπει να υπερβαίνουν τα ακόλουθα χρονικά διαστήματα από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της Επιθεώρησης Πιστοποίησης:

- Δύο (2) μήνες, από την Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης
- Τέσσερις (4) μήνες, από την Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης
- Έξι (6) μήνες, από την Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης
- Οχτώ (8) μήνες, από την Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης
- Δέκα (10) μήνες, από την Επιθεώρηση Αρχικής Πιστοποίησης

Για τους Οργανισμούς που λειτουργούν σε εποχιακή βάση, οι επιθεωρήσεις επιτήρησης πραγματοποιούνται σε πέντε διαφορετικές χρονικές περιόδους εντός του κύκλου πιστοποίησης.

Συνολικά, σε ένα Οργανισμό, υπό το Επίπεδο Πιστοποίησης Excellent, διενεργούνται έξι (6) επιθεωρήσεις μέσα στον κύκλο πιστοποίησης.

11. Διάρκεια Επιθεώρησης

11.1 Διάρκεια Αρχικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης για Μία Εγκατάσταση

Ο υπολογισμός της διάρκειας της Επιθεώρησης πραγματοποιείται πριν από την έναρξη της Διαδικασίας Επιθεώρησης από τον Φορέα Πιστοποίησης. Για τον προσδιορισμό του απαιτούμενου χρόνου επιθεώρησης, λαμβάνονται υπόψη οι ακόλουθοι παράγοντες:

N_a : σταθερή παράμετρος που αφορά την Ανασκόπηση της τεκμηρίωσης του Οργανισμού σχετικά με τον προγραμματισμό δράσεων, τις επιχειρησιακές διαδικασίες και τις πρακτικές που εφαρμόζει. Ο χρόνος που αντιστοιχεί σε αυτή την παράμετρο, μπορεί να θεωρηθεί ως χρόνος απομακρυσμένης επιθεώρησης (στα γραφεία του Φορέα Πιστοποίησης).

Αριθμητική Τιμή για N_a :

1 Α/Η για εταιρείες και οργανισμούς

0,5 Α/Η για καταστήματα και μικρές επιχειρήσεις

N_b : Αριθμός εργαζομένων - ισοδύναμος Αριθμός με πλήρες ωράριο

	Αριθμός Εργαζομένων	Διάρκεια (Α/Η)
Αριθμητική τιμή	1-20	0
	21-50	0,5
	51-100	0,75
	101-300	1,00
	301-	1.00+0.25/150 εργαζόμενους

N_c : το συνολικό μέγεθος (καλυπτόμενη επιφάνεια σε m^2) της εγκατάστασης, συμπεριλαμβανομένων των διοικητικών και αποθηκευτικών χώρων

	Μέγεθος (m^2)	Διάρκεια (Α/Η)
Αριθμητική τιμή	≤ 500	0,20
	501-2000	0,25
	2001-5000	0,75
	≥ 5001	0,75+0,20/10.000 m^2

Άλλες παράμετροι ενδέχεται να επηρεάζουν τον υπολογισμό του χρόνου επιθεώρησης και θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη. Οι Παράμετροι μπορεί να σχετίζονται με την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων, τα ειδικά χαρακτηριστικά μιας υπηρεσίας, π.χ. υπηρεσίες ταχυμεταφορών, οχήματα μεταφοράς προσώπων κ.λπ. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο τελικός υπολογισμός πραγματοποιείται ad hoc.

Ο υπολογισμός του χρόνου Επιθεώρησης για μία Εγκατάσταση υπολογίζεται ως εξής:

$$T_t = N_a + N_b + N_c$$



11.2 Διάρκεια Επιθεώρησης Αρχικής Πιστοποίησης για Πολλές Εγκαταστάσεις

Για τον υπολογισμό διάρκειας Αρχικής Πιστοποίησης ενός οργανισμού πολλαπλών Εγκαταστάσεων ισχύουν οι ίδιες παράμετροι που ισχύουν στον υπολογισμό της διάρκειας Επιθεώρησης ενός Οργανισμού μίας εγκατάστασης. Η μέθοδος υπολογισμού έχει ως εξής:

N_a	N_b	N_c
Ισχύει για την κεντρική Εγκατάσταση	A/H ανά Εγκατάσταση	A/H ανά Εγκατάσταση
1 A/H	1-50 persons: 0,20 51-150 persons: 0,40 ≥ 151 : $0.40 + 0,20/100\text{persons}$	$\leq 500\text{m}^2$: 0,2 501-2000m ² : 0,30 2001-5000m ² : 0,50 $\geq 5000\text{m}^2$: $0.50 + 0,2/1000\text{m}^2$

Ο υπολογισμός του χρόνου Επιθεώρησης για έναν Οργανισμό με πολλαπλές Εγκαταστάσεις υπολογίζεται ως εξής:

$$T_i: N_a + s \cdot (N_b + N_c)$$

*s: πλήθος δείγματος επιθεωρούμενων εγκαταστάσεων.

11.3 Διάρκεια Επιθεώρησης Επιτήρησης

Ανεξάρτητα από τον τύπο του Οργανισμού (Μία ή Πολλές Εγκαταστάσεις), σε κάθε Επιθεώρηση Επιτήρησης ο παράγοντας N_a μειώνεται στο 50% της Αριθμητικής τιμής που αντιστοιχεί στην Επιθεώρηση Πιστοποίησης. Οι παράμετροι, N_b και N_c , παραμένουν αμετάβλητοι.

11.4 Διάρκεια Επιθεώρησης Επαναπιστοποίησης

Ανεξάρτητα από τον τύπο του Οργανισμού (Μία ή Πολλές Εγκαταστάσεις), σε κάθε Επιθεώρηση Επιτήρησης ο παράγοντας N_a μειώνεται στο 30% της Αριθμητικής τιμής που αντιστοιχεί στην Επιθεώρηση Πιστοποίησης. Οι παράμετροι, N_b και N_c , παραμένουν αμετάβλητοι.

12. Αξιολόγηση των Απαιτήσεων Συμμόρφωσης

Η ομάδα επιθεώρησης αξιολογεί την έκταση της κατανόησης και της διαχείρισης των κριτηρίων/απαιτήσεων του Σχήματος Πιστοποίησης. Συλλέγονται πληροφορίες σχετικά με τις ισχύουσες πρακτικές, την τεκμηρίωση και αρχεία και μέσω συνευθενών με τα εμπλεκόμενα μέρη. Προκειμένου να αξιολογηθεί η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις, η ομάδα Επιθεώρησης πρέπει να αξιολογήσει όλα τα κριτήρια του Σχήματος Πιστοποίησης. Η δυνατότητα εφαρμογής των κριτηρίων αξιολόγησης εξαρτάται από τη φύση του Οργανισμού και τις δραστηριότητές του.

Τα ευρήματα της επιθεώρησης αξιολογούνται σύμφωνα με το βαθμό συμμόρφωσής τους. Η αξιολόγηση συμμόρφωσης πραγματοποιείται ως εξής:

Συμμόρφωση	Συμπέρασμα Αξιολόγησης	Ενέργειες που απαιτούνται
Πλήρης Συμμόρφωση	Πλήρης συμμόρφωση με τα κριτήρια	Έκδοση πιστοποιητικού. Παρατηρήσεις ή/και Προτάσεις βελτίωσης μπορεί να υποβληθούν από την ομάδα επιθεώρησης σε περίπτωση που κριθεί απαραίτητο.
Μερική Μη Συμμόρφωση Minor Non-Conformity	Μερική συμμόρφωση με το κριτήριο, χωρίς άμεση επίδραση στα χαρακτηριστικά ή/και τα στοιχεία του συστήματος	Έκδοση πιστοποιητικού και ορισμός του σχεδίου δράσης ⁽¹⁾
Μη Συμμόρφωση Major Non-Conformity	Μη εκπλήρωση του κριτηρίου που έχει άμεσο αντίκτυπο στα χαρακτηριστικά και/ή τα στοιχεία του συστήματος.	Δεν εκδίδεται πιστοποιητικό και απαιτείται τεκμηριωμένη διορθωτικής ενέργειας ⁽²⁾ εντός του συμφωνημένου χρονικού διαστήματος

(1): Το Σχέδιο Δράσης προετοιμάζεται και υποβάλλεται στην ομάδα Επιθεώρησης για τελική αξιολόγηση. Το σχέδιο δράσης υπόκειται σε επιτόπια αξιολόγηση κατά την επόμενη Επιθεώρηση Επιτήρησης.

(2): Η Διορθωτική Ενέργεια και τα αποδεικτικά στοιχεία πρέπει να υποβληθούν στην ομάδα Επιθεώρησης εντός 20 ημερών από την επιτόπια επιθεώρηση. Η εφαρμογή των διορθωτικών ενεργειών υπόκειται σε αξιολόγηση κατά την επόμενη Επιθεώρηση.

12.1 Αποτελέσματα Επιθεώρησης

Μετά από κάθε επιθεώρηση, μια γραπτή Έκθεση Επιθεώρησης προετοιμάζεται και στέλνεται στον Οργανισμό σε καθορισμένη μορφή από την TÜV AUSTRIA. Η Έκθεση Επιθεώρησης περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Γενικές πληροφορίες για την ταυτότητα του Οργανισμού (Επωνυμία, Διεύθυνση κλπ.)
- Αποτελέσματα της επιθεώρησης
- Σχόλια σχετικά με την αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών που αφορούν σε ευρήματα της προηγούμενης επιθεώρησης
- Παρατηρήσεις (θετικές ή άλλες) και γενικό συμπέρασμα
- Κατάλογος μη Συμμορφώσεων και αιτιολόγηση τους.
- Φωτογραφίες ως τεκμηρίωση της συμμόρφωσης και της επιτόπιας αξιολόγησης

12.2 Απόφαση Πιστοποίησης

Πιστοποίηση μπορεί να χορηγηθεί μόνο όταν η συμμόρφωση με όλα τα κριτήρια Επιθεώρησης βαθμολογούνται σαν (Πλήρης συμμόρφωση) ή/και ως (Μερική Συμμόρφωση) υπό την προϋπόθεση ότι έχει υποβληθεί εγκαίρως Σχέδιο Δράσης από τον Οργανισμό στην Ομάδα Επιθεώρησης, και αυτό έχει αξιολογηθεί και χαρακτηριστεί ως «επαρκές» από τον Επικεφαλής Επιθεωρητή.

Πιστοποίηση μπορεί να χορηγηθεί μόνο όταν όλες οι απαιτήσεις επιθεώρησης ικανοποιούνται και οι Μη Συμμορφώσεις έχουν εξαλειφθεί.

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής παραδίδει τον ολοκληρωμένο φάκελο τεκμηρίωσης - Έκθεση Επιθεώρησης, με όλα τα αποδεικτικά στοιχεία που συλλέχθηκαν κατά την διάρκεια της Επιθεώρησης. Ο φάκελος της τεκμηρίωσης της επιθεώρησης αξιολογείται για τα διαδικαστικά δεδομένα και την πληρότητα, όσον αφορά στα έγγραφα που περιέχει. Όταν ο φάκελος δεν είναι πλήρης, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής ενημερώνεται για τα έγγραφα που λείπουν.



Στη συνέχεια παραδίδει τον φάκελο στον Υπεύθυνο Τεχνικής Ανασκόπησης της TÜV AUSTRIA για την αξιολόγηση της τεχνικής επάρκειας της εισήγησης πιστοποίησης του Επικεφαλής Επιθεωρητή.

Ο Υπεύθυνος Τεχνικής Ανασκόπησης απελευθερώνει την τεκμηρίωση μόνο εάν δεν υπάρχουν ευρήματα. Εάν υπάρχουν Ευρήματα, ο Επικεφαλής Επιθεωρητής ειδοποιείται για περαιτέρω ενέργειες.

Η TÜV AUSTRIA, λαμβάνοντας υπόψη την σύσταση του Υπεύθυνου Τεχνικής Ανασκόπησης, αποφασίζει για την:

- Χορήγηση πιστοποιητικού
- Μη Χορήγηση πιστοποιητικού
- Ανάκληση πιστοποιητικού

Μετά τη θετική απόφαση, το Τμήμα Πιστοποίησης εκδίδει το Πιστοποιητικό που στη συνέχεια απονέμεται στον Οργανισμό. Για οποιαδήποτε άλλη απόφαση (Μη χορήγηση ή ανάκληση), το Τμήμα Πιστοποίησης ενημερώνει τον Οργανισμό σχετικά με την απόφαση του Φορέα Πιστοποίησης, ορίζοντας τις σχετικές ενέργειες για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας του συστήματος και της διαφάνειας των διαδικασιών πιστοποίησης.

12.3 Κύκλος Πιστοποίησης

Ο Κύκλος Πιστοποίησης ξεκινά την μέρα της απόφασης πιστοποίησης και ισχύει για ένα έτος (12 μήνες) ανεξάρτητα τον τύπο του Οργανισμού (Μία ή Πολλές Εγκαταστάσεις). Έχει μέγιστη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους (12 μήνες).

Πριν την λήξη του πιστοποιητικού διενεργείται η επιθεώρηση επαναπιστοποίησης, για την ανανέωση του πιστοποιητικού για το επόμενο έτος.

Το νέο πιστοποιητικό εκδίδεται σε συνέχεια του προηγούμενου, διατηρώντας την ημερομηνία της αρχικής πιστοποίησης και τον ίδιο αριθμό εγγραφής.

Για τους Οργανισμούς που λειτουργούν εποχικά (λιγότερο από 12 μήνες), ο Κύκλος Πιστοποίησης προσαρμόζεται σε μια συγκεκριμένη προκαθορισμένη περίοδο που συμφωνείται και υπογράφεται μεταξύ του Οργανισμού και του Φορέα Πιστοποίησης.

Ανεξάρτητα από τον προκαθορισμένο, περιορισμένο ή μη, Κύκλο Πιστοποίησης, ένα πιστοποιητικό ισχύει μόνο για τη περίοδο που ο Οργανισμός βρίσκεται σε λειτουργία.

12.4 Ανάκληση Πιστοποιητικού

Η πιστοποίηση μπορεί να ανακληθεί στην περίπτωση που ισχύει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα:

- Οικονομικές οφειλές προς την TÜV AUSTRIA: εάν το συμφωνημένο κόστος πιστοποίησης δεν διευθετηθεί εντός των καθορισμένων χρονικών πλαισίων
- Μη τήρηση των όρων της σύμβασης του Οργανισμού με την TÜV AUSTRIA, τόσο ως προς τα οικονομικά στοιχεία, όσο και ως προς άλλες απαιτήσεις που διέπουν την πιστοποίηση
- Η επιθεώρηση καταδεικνύει τη μη εκπλήρωση των κριτηρίων που δεν επιτρέπουν τη συνέχιση της ισχύος του πιστοποιητικού
- Άρνηση ή απροθυμία του Οργανισμού για συμμόρφωση προς νέες απαιτήσεις που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία (π.χ. Υπουργείο Υγείας), διεθνείς Αρχές (πχ. WHO), και τροποποιήσεις των απαιτήσεων του Ιδιωτικού Σχήματος Πιστοποίησης που αποφασίζονται από τον Φορέα Πιστοποίησης
- Η ανάκληση του πιστοποιητικού επιβάλλεται όταν η επιθεώρηση δεν διενεργείται στα χρονικά περιθώρια που ορίζονται ανά επίπεδο πιστοποίησης

Σε κάθε περίπτωση που η TÜV AUSTRIA κρίνει ότι συντρέχει ένας τουλάχιστον από τους προαναφερθέντες λόγους, ενημερώνει τον Οργανισμό γραπτώς πριν την ανάκληση του πιστοποιητικού, παραθέτοντας τους λόγους για τους οποίους προτίθεται να προβεί στην ενέργεια αυτή.

12.5 Κύκλος Πιστοποίησης Πολλαπλών Εγκαταστάσεων

Ένας Οργανισμός πολλαπλών εγκαταστάσεων είναι ένας οργανισμός που έχει καθορισμένη κεντρική λειτουργία, εφ' εξής αναφέρεται ως κεντρικό γραφείο (όχι απαραίτητα η έδρα του Οργανισμού), στο οποίο ελέγχεται ή διαχειρίζεται ένα συγκεκριμένο πλαίσιο και σύνολο προγραμματισμένων δράσεων που υποστηρίζουν τις απαιτήσεις του "Covid Shield", και αφορούν όλες τις Εγκαταστάσεις του Οργανισμού που ελέγχονται ή διαχειρίζονται, και ένα δίκτυο εγκαταστάσεων που παρέχουν τις ίδιες υπηρεσίες ή προϊόντα, με αυτές του Κεντρικού Γραφείου.

Ενδεικτικά χαρακτηριστικά οργανισμού πολλαπλών εγκαταστάσεων μπορεί να είναι:

- Οργανισμοί που λειτουργούν με δικαιόχρηση (franchises)
- Οργανισμοί με έναν ή περισσότερους παραγωγικούς χώρους ή δίκτυο γραφείων, συμπεριλαμβανομένων των πολυεθνικών οργανισμών
- Οργανισμοί με πολλαπλά παραρτήματα και υποκαταστήματα

Το Σχήμα Πιστοποίησης "Covid Shield" μπορεί να πιστοποιηθεί μέσω της επιλογής «πιστοποίησης πολλαπλών εγκαταστάσεων» στο πλαίσιο ενός συνόλου προγραμματισμένων δράσεων, εφόσον ισχύουν οι ακόλουθες θεμελιώδεις προϋποθέσεις:

- Όλες οι εγκαταστάσεις λειτουργούν κάτω από ένα κεντρικά ελεγχόμενο και διοικητικά οργανωμένο πλαίσιο όπως ορίζεται στις απαιτήσεις και κατευθυντήριες γραμμές του Σχήματος "Covid Shield"
- Έχει καθοριστεί πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων και έχει ολοκληρωθεί τουλάχιστον ένας κύκλος, συμπεριλαμβανομένων όλων των εγκαταστάσεων που πρόκειται να πιστοποιηθούν ή έχουν ήδη πιστοποιηθεί, (i) πριν από την Αρχική επιθεώρηση πιστοποίησης και (ii) πριν από κάθε ενδιάμεση Επιθεώρηση επιτήρησης του κύκλου πιστοποίησης, ανεξάρτητα από το επίπεδο πιστοποίησης που ακολουθεί ένας οργανισμός (Principal, High or Excellent)
- Τα ευρήματα των επιθεωρήσεων (Major Non-Conformity) των επιμέρους εγκαταστάσεων θεωρούνται αντιπροσωπευτικά/ενδεικτικά του συνολικού συστήματος, εκτός εάν αυτό θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως συστηματικό και για το οποίο πρέπει να εφαρμοστεί μια διορθωτική ενέργεια ομοιόμορφα σε όλες τις διαφορετικές εγκαταστάσεις του Οργανισμού
- Έχει καθοριστεί μία Ομάδα "Covid Shield" με τουλάχιστον ένα υπεύθυνο με κύρια αρμοδιότητα, την αποτελεσματική εφαρμογή της πολιτικής του Οργανισμού και των σχετικών δράσεων του για την υποστήριξη των στόχων του «Covid Shield» σε κάθε εγκατάσταση
- Η εταιρική πολιτική και οι ειδικές απαιτήσεις του "Covid Shield" γίνονται γνωστές σε όλες τις εγκαταστάσεις και προσαρμόζονται στις τοπικές επιχειρηματικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- Οι καταγγελίες, οι Μη Συμμορφώσεις και οι σχετικές διορθωτικές ενέργειες διεκπεραιώνονται στο πλαίσιο μιας κεντρικής διαχείρισης

12.5.1 Διαδικασία Πιστοποίησης για έναν Οργανισμό με πολλαπλές Εγκαταστάσεις

Για έναν Οργανισμό πολλαπλών Εγκαταστάσεων, ισχύει η ίδια λογική σχετικά με τον αριθμό των Επιθεωρήσεων Επιτήρησης όπως περιγράφεται στην παράγραφο 10. Επίσης ισχύει και η μέθοδος υπολογισμού του αντιπροσωπευτικού δείγματος εγκαταστάσεων που πρόκειται να επιθεωρηθούν επιτόπια.

Συγκεκριμένα, η μέθοδος υπολογισμού του αντιπροσωπευτικού δείγματος εγκαταστάσεων, ισχύει τόσο για την Αρχική Επιθεώρηση Πιστοποίησης όσο και για κάθε Επιθεώρηση Επιτήρησης, ως εξής:

- Για οργανισμούς με 20 ή λιγότερες εγκαταστάσεις, πρέπει να επιθεωρούνται όλες οι εγκαταστάσεις. Ο επιπρόσθετος αριθμός εγκαταστάσεων που πρέπει να επιθεωρηθούν σε περίπτωση που ένας Οργανισμός έχει περισσότερες από 20, σχετίζεται με το επίπεδο πιστοποίησης (βλ. Πίνακα 1). Όλες οι εγκαταστάσεις επιλέγονται τυχαία και, μετά την επιθεώρηση, πρέπει όλες να συμμορφώνονται με τα κριτήρια
- Διενεργείται επιθεώρηση στα κεντρικά γραφεία του Οργανισμού από τον Φορέα Πιστοποίησης, τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο
- Τα Ευρήματα των επιθεωρήσεων στις εγκαταστάσεις που δειγματοληπτικά επιθεωρήθηκαν θεωρούνται ενδεικτικά ολόκληρου του συστήματος και η διόρθωση τους πρέπει να εφαρμόζεται αναλόγως

Πίνακας 1: Κανόνες και παραδείγματα για τον υπολογισμό του αριθμού των Εγκαταστάσεων που πρέπει να επιθεωρηθούν δειγματοληπτικά

Αριθμός Εγκαταστάσεων (Ενδεικτικά)	Πρόσθετες Εγκαταστάσεις & Συνολικός αριθμός Δειγματοληψίας		
	Principal Προσθέτουμε 3 εγκαταστάσεις κάθε 10 (Minimum number 50%)	High Προσθέτουμε 5 εγκαταστάσεις κάθε 10 (Minimum number 60%)	Excellent Προσθέτουμε 7 εγκαταστάσεις κάθε 10 (Minimum number 70%)
24	23	24	24
50	29	35	41
70	35	45	55
100	50	60	76
150	75	90	111

Για τους παραπάνω υπολογισμούς, τα κεντρικά γραφεία ενός Οργανισμού με πολλαπλές Εγκαταστάσεις δεν υπολογίζονται ως μέρος του αντιπροσωπευτικού δείγματος που πρόκειται να επιθεωρηθούν.

Κατά την επιθεώρηση ενός οργανισμού πολλαπλών Εγκαταστάσεων, πρέπει επίσης να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις όσον αφορά τις επιτόπιες επιθεωρήσεις:

- Τα περιστατικά ή/και οι προσφυγές σχετικά με μια συγκεκριμένη εμπλεκόμενη εγκατάσταση πρέπει να κοινοποιούνται στα κεντρικά γραφεία και οι επιπτώσεις πρέπει να αξιολογούνται και να αντιμετωπίζονται ως μεμονωμένα ή/και πιθανά για όλες τις εγκαταστάσεις
- Τα κεντρικά γραφεία ενός Οργανισμού με πολλαπλές εγκαταστάσεις υπόκεινται σε επιτόπια Επιθεώρηση τόσο στην αρχική Επιθεώρηση Πιστοποίησης όσο και στην Αιφνιδιαστική Επιθεώρηση κατά την διάρκεια του κύκλου πιστοποίησης, ανεξάρτητα από το επίπεδο πιστοποίησης
- Το μέγεθος του αντιπροσωπευτικού δείγματος των εγκαταστάσεων που θα επιθεωρηθούν κατά τη διάρκεια μία Αρχικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης και μίας Επιθεώρησης Επιτήρησης παραμένει το ίδιο, και σχετίζεται με το επίπεδο πιστοποίησης του οργανισμού, όπως αναφέρεται παραπάνω
- Όλες οι διαφορετικές εγκαταστάσεις ενός οργανισμού αποκτούν το ίδιο επίπεδο πιστοποίησης με τα κεντρικά γραφεία του οργανισμού
- Κατά τη διάρκεια των Αιφνιδιαστικών Επιθεωρήσεων, όλες οι εγκαταστάσεις του Οργανισμού μπορεί να υποβληθούν σε επιτόπια επιθεώρηση, ανεξάρτητα από το εάν είχαν επιθεωρηθεί κατά τη διάρκεια της προηγούμενης Επιθεώρησης
- Το χρονικό περιθώριο για κάθε επιθεώρηση επιτήρησης ακολουθεί τον γενικό κανόνα του κάθε επιπέδου πιστοποίησης, όπως περιγράφεται στην παράγραφο 10
- Η αίτηση ενός οργανισμού με πολλαπλές εγκαταστάσεις πρέπει να περιλαμβάνει σχετικές πληροφορίες για όλες τις εγκαταστάσεις
- Τα ευρήματα που αξιολογούνται ως «Μη Συμμόρφωση» κατά την διάρκεια της επιθεώρησης των κεντρικών γραφείων καταγράφονται και αξιολογούνται οι επιπτώσεις τους στις υπόλοιπες εγκαταστάσεις. Οι Μη Συμμορφώσεις που εντοπίζονται σε μία εγκατάσταση θα αξιολογούνται ως προς την έκταση των επιπτώσεών τους είτε τοπικά είτε κεντρικά
- Ο κύκλος πιστοποίησης για έναν Οργανισμό με πολλαπλές Εγκαταστάσεις είναι το πολύ, ένα έτος

12.6 Σχήμα και δομή Πιστοποιητικού

Ο Φορέας Πιστοποίησης εκδίδει το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Σχήματος και περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία και πληροφορίες:

- Το όνομα Πιστοποίησης Ιδιωτικού Σχήματος “Covid Shield”
- Όνομα, διεύθυνση και τοποθεσία του Οργανισμού
- Το Πεδίο Εφαρμογής
- Η ημερομηνία έκδοσης και λήξης του πιστοποιητικού. Στην περίπτωση ανανέωσης η ημερομηνία Αρχικής Πιστοποίησης καταγράφεται
- Ο αριθμός εγγραφής του πιστοποιητικού
- Πλήρες όνομα, λογότυπο και διεύθυνση του Φορέα Πιστοποίησης TÜV AUSTRIA
- Το λογότυπο “Covid Shield” και το Επίπεδο Πιστοποίησης
- Διάκριση με ιριδίζουσα σήμανση με το λογότυπο του Φορέα, για να αποτρέψει την ακατάλληλη αναπαραγωγή των πιστοποιητικών
- Ιδιοκτησία και περιορισμοί αναπαραγωγής των πιστοποιητικών

Δείγμα του Πιστοποιητικού παρουσιάζεται στο σχετικό Παράρτημα.

12.7 Καταχώρηση των Πιστοποιητικών

Μόλις ολοκληρωθεί επιτυχώς η επιθεώρηση πιστοποίησης ή επαναπιστοποίησης, το πιστοποιητικό καταχωρείται στο Μητρώο του Φορέα Πιστοποίησης και στην Ηλεκτρονική Βάση Δεδομένων και πιθανόν στην Εφαρμογή μετά την συναίνεση του Οργανισμού.

13. Διασφάλιση Ποιότητας Σχήματος

13.1 Απαιτήσεις Επιθεωρητών και Υπεύθυνων Τεχνικής Ανασκόπησης

Οι επιθεωρητές της TÜV AUSTRIA προκειμένου να έχουν την επάρκεια για την διενέργεια επιθεωρήσεων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Σχήματος Πιστοποίησης θα πρέπει να επιδεικνύουν τα ακόλουθα προσόντα:

- Τίτλοι σπουδών Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με τουλάχιστον 2 χρόνια εμπειρία σε επιθεωρήσεις
- Να είναι ήδη αναγνωρισμένοι επιθεωρητές σε τουλάχιστον ένα διαπιστευμένο πρότυπο πιστοποίησης για το οποίο έχει πραγματοποιήσει τουλάχιστον δέκα (10) επιτόπιες επιθεωρήσεις εντός περιόδου τριών (3) ετών ή εάν έχει εκπαιδευτεί σύμφωνα με το πρότυπο ISO 19011 να έχει παρακολουθήσει τουλάχιστον πέντε (5) επιθεωρήσεις, σε διαπιστευμένο πρότυπο πιστοποίησης ή Σχήμα. Επιπλέον να έχει πραγματοποιήσει τουλάχιστον ένα (1) witness audit σε διαπιστευμένο πρότυπο πιστοποίησης ή Σχήμα
- Να έχει παρακολουθήσει εκπαιδευτικό πρόγραμμα για το Σχήμα Πιστοποίησης Covid Shield

13.2 Εκπαίδευση Επιθεωρητών και Υπεύθυνων Τεχνικής Ανασκόπησης

Όλοι οι επιθεωρητές και οι Υπεύθυνοι Τεχνικής Ανασκόπησης που εργάζονται για τον Φορέα Πιστοποίησης έχουν παρακολουθήσει μια αρχική ενημερωτική εκπαίδευση σχετική με τα ακόλουθα:

- Υπευθυνότητες επιθεωρητή και Υπεύθυνου Τεχνικής ανασκόπησης
- Διαχείριση και απαιτήσεις του Σχήματος Πιστοποίησης Covid Shield

Ανάγκη εκπαίδευσης επιθεωρητών και υπεύθυνων τεχνικών ανασκόπησης μπορεί να προκύψει:

- Μετά από αναθεώρηση του Σχήματος Πιστοποίησης Covid Shield
- Μετά από τον εντοπισμό σοβαρών ελλείψεων στους επιθεωρητές κατά την διάρκεια των επιθεωρήσεων
- Από την ανάγκη αναβάθμισης της γνώσης και της ικανότητας επιθεώρησης για να συνάδουν με τις τρέχουσες τεχνολογικές εξελίξεις

Ο Φορέας Πιστοποίησης τηρεί επικαιροποιημένο αρχείο εκπαίδευσης με όλες τις πληροφορίες εκπαίδευσης και για όλους τους επιθεωρητές.

13.3 Μεθοδολογία έγκρισης επιθεωρητών

Ο Φορέας Πιστοποίησης συλλέγει τα δεδομένα που τεκμηριώνουν την εργασιακή εμπειρία που είναι σχετική με το πεδίο εφαρμογής και τα δεδομένα σχετικά με την εκπαίδευση ή και την κατάρτιση του επιθεωρητή.

Ακολουθώντας ο Φορέας Πιστοποίησης:

- Αξιολογεί τα δεδομένα που συλλέχθηκαν για τον επιθεωρητή
- Οργανώνει την κατάρτιση του επιθεωρητή
- Προχωρά στον τελικό έλεγχο και την έγκριση του επιθεωρητή, εφόσον πληρούνται όλες οι απαραίτητες συνθήκες

Ο φάκελος του επιθεωρητή αξιολογείται σε ετήσια βάση από την TÜV AUSTRIA για να συνεχιστεί η συνεργασία.



14. Αξιοπιστία

Η TÜV AUSTRIA αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει υπηρεσίες μόνο εντός του πεδίου λειτουργίας της και να διασφαλίζει τις απαραίτητες συνθήκες για την ορθή παροχή αυτών των υπηρεσιών.

Τόσο η TÜV AUSTRIA όσο και οι εκπρόσωποι της δεν πρέπει να εκφράζουν την βεβαιότητα, με κανένα τρόπο, ότι θα επιτευχθούν αποτελέσματα τα οποία δεν είναι σίγουρα πριν την ολοκλήρωση της παρεχόμενης υπηρεσίας και συγκεκριμένα την ολοκλήρωση της επιθεώρησης.

15. Ανεξαρτησία/αμεροληψία/ακεραιότητα

Το σύνολο του προσωπικού του Φορέα Πιστοποίησης που εμπλέκεται στην διαδικασία επιθεώρησης πρέπει να πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Να μην έχει κάποια σχέση με παρεμφερή δραστηριότητα με αυτή της επιχείρησης και/ή να μην ασκεί κάποια σχετική δραστηριότητα τρίτου μέρους
- Να μη παρέχει οποιουδήποτε είδους συμβουλευτική υπηρεσίας άμεσα ή έμμεσα στην επιχείρηση και να μη έχει οποιονδήποτε άλλη σχέση με αυτή

Γενικά ο Φορέας Πιστοποίησης και το προσωπικό του δεν θα πρέπει να συνδέονται με δραστηριότητες που έρχονται σε σύγκρουση με την ανεξαρτησία και την ακεραιότητα τους.

Όλες οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες του Φορέα Πιστοποίησης, χωρίς να υπόκεινται σε αδικαιολόγητους οικονομικούς ή άλλου είδους όρους. Τόσο η διαδικασία Επιθεώρησης όσο και οι άλλες διαδικασίες που σχετίζονται με τη γενική λειτουργία της πιστοποίησης πρέπει να διεξάγονται με αμερόληπτο τρόπο.

Το προσωπικό του Φορέα Πιστοποίησης δηλώνει τη διατήρηση της ανεξαρτησίας, της ακεραιότητας και της αμεροληψίας κατά την άσκηση των καθηκόντων του και τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που περιέρχονται στην αντίληψή του, εγγράφως. Η γραπτή δέσμευση του προσωπικού της TÜV AUSTRIA ανανεώνεται ετησίως, ενώ για το πρόσφατα προσληφθέν προσωπικό γίνεται πριν από την ανάληψη ευθυνών.

16. Εμπιστευτικότητα

Η χρήση πληροφοριών που προσέρχονται στην προσοχή της TÜV AUSTRIA κατά την άσκηση της δραστηριότητάς της προς όφελος της ή προς όφελος τρίτων απαγορεύεται. Όταν η TÜV AUSTRIA θεωρεί ότι υπάρχουν σοβαροί λόγοι για τους οποίους πρέπει να χρησιμοποιηθούν πληροφορίες του οργανισμού, πρέπει να λάβει εκ των προτέρων γραπτή άδειά του.

Η υποχρέωση εμπιστευτικότητας δεν ισχύει στην περίπτωση πληροφοριών που σχετίζονται με την ισχύουσα νομοθεσία καθώς και σε περιπτώσεις όπου η TÜV AUSTRIA καλείται από τη δικαστική αρχή να παράσχει τη βοήθειά της.

17. Ακεραιότητα

17.1 Επιθεωρήσεις Ακεραιότητας

Η Επιθεώρηση Ακεραιότητας, διεξάγεται στον Οργανισμό μετά από παράπονο ή/και καταγγελία καταναλωτή που αφορά στο πεδίο εφαρμογής του Σχήματος.

Μετά την αξιολόγηση του παραπόνου/ή και καταγγελίας η TÜV AUSTRIA αναθέτει την επιθεώρηση σε Επιθεωρήτη με την απαιτούμενη τεχνική επάρκεια και ανεξαρτησία συμφερόντων από το Φορέα Πιστοποίησης.

17.2 Επιτροπή ακεραιότητας

Η Επιτροπή Ακεραιότητας αποτελείται από τουλάχιστον τρία (3) μέλη που προέρχονται από την TÜV AUSTRIA και δύο (2) μέλη που προέρχονται από κατάλληλο ενδιαφερόμενο με το Σχήμα Φορέα.

Βασικός στόχος της Επιτροπής Ακεραιότητας, είναι να εξετάζει τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Σχήματος. Η επιτροπή συνεδριάζει μία φορά το χρόνο.

Τα καθήκοντα της Επιτροπής Ακεραιότητας περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- Ανάπτυξη των πολιτικών που σχετίζονται με την αμεροληψία των δραστηριοτήτων πιστοποίησης
- Αποτρέπει οποιαδήποτε πρόθεση που προκύπτει από εμπορικές σχέσεις είτε σε άλλους παράγοντες, να παρεμποδίσουν τη σταθερή και αντικειμενική παροχή των δραστηριοτήτων πιστοποίησης
- Θέματα που επιδρούν στην εμπιστοσύνη της διαδικασίας πιστοποίησης
- Εξετάζει και ανασκοπεί, την αμεροληψία των επιθεωρήσεων καθώς και των διεργασιών λήψης αποφάσεων του Σχήματος
- Διαφυλάσσει την ακεραιότητα των διεργασιών που σχετίζονται με τη λήψη αποφάσεων για ανάκληση της πιστοποίησης
- Επικυρώνει τη διεργασία έκδοσης των πιστοποιητικών

Οι αποφάσεις της επιτροπής λαμβάνονται στο πλαίσιο της αντικειμενικότητας και της αμεροληψίας και κοινοποιούνται σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

18. Διαχείριση παραπόνων/προσφυγών/κατηγοριών

18.1 Παράπονα

Τα παράπονα είναι μια έκφραση δυσαρέσκειας που σχετίζονται με ζητήματα εξυπηρέτησης πελατών και προέρχονται από τον επιθεωρούμενο Οργανισμό ή άλλο ενδιαφερόμενο μέρος.

Ενδεικτικά Παραδείγματα:

- καθυστερήσεις στη διαδικασία της επιθεώρησης
- προβλήματα συμπεριφοράς του προσωπικού του Φορέα Πιστοποίησης
- θέματα σχετικά με τη λειτουργία των Οργανισμών και τα οποία σχετίζονται άμεσα με το πεδίο της πιστοποίησης

18.2 Προσφυγές

Η υποβολή προσφυγών σχετίζεται με τη διαφωνία σε ζητήματα /ενέργειες που αφορούν τους στόχους και το πεδίο εφαρμογής του Σχήματος.

18.3 Διαχείριση παραπόνων σχετικά με τις απαιτήσεις της επιθεώρησης

Τα παράπονα και οι προσφυγές υποβάλλονται γραπτώς στην TÜV AUSTRIA εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ολοκλήρωση της επιθεώρησης και συνοδεύονται υποχρεωτικά από σχετική τεκμηρίωση (εάν δεν έχουν δοθεί εξ αρχής από τον ενδιαφερόμενο, ζητείται από την TÜV AUSTRIA να υποβληθεί υπό τη μορφή συμπληρωματικού στοιχείου). Για την διερεύνηση και το χειρισμό των παραπόνων συγκροτείται επιτροπή με επαρκή τεχνική κατάρτιση (με βάση το αντικείμενο της έρευνας). Η επιτροπή απαρτίζεται από τουλάχιστον τρία μέλη, ενώ κάποιο άλλο συμβουλευτικό ή εξωτερικό μέρος μπορεί να συμμετέχει.

18.4 Καταγγελία από τρίτους

Αναφέρεται σε καταγγελίες από ενδιαφερόμενα μέρη που δεν σχετίζονται με τον επιθεωρούμενο Οργανισμό.

Η διαχείριση των παραπόνων και καταγγελιών διεξάγεται όπως περιγράφεται στην σχετική παράγραφο.

18.5 Διαδικασία χειρισμού παραπόνων και καταγγελιών

Παράπονα μπορεί να προέλθουν από:

- Καταναλωτές
- Αρμόδιες αρχές, ενώσεις καταναλωτών κλπ
- Άλλα εμπλεκόμενα μέρη

Τα παράπονα μπορεί να αφορούν κατά κύριο λόγο τις υπηρεσίες που σχετίζονται με το πεδίο εφαρμογής του Σχήματος.

Παράπονα μπορεί να υποβληθούν στην TÜV AUSTRIA μόνο εγγράφως, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φυσικό ταχυδρομείο, fax κτλ.

Προφορικά παράπονα γίνονται δεκτά μόνο μετά από τεκμηριωμένη επαλήθευση με τον αποστολέα. Τα παράπονα ή οι καταγγελίες θα πρέπει να είναι πάντα επώνυμα με επαληθεύσιμα στοιχεία προσώπου που τα υποβάλει. Ανώνυμα παράπονα ή καταγγελίες δεν γίνονται αποδεκτά και δεν αποτελούν αντικείμενο διερεύνησης.

Το παράπονο αρχικά αξιολογείται και διερευνάται για την εγκυρότητα και την σοβαρότητά του.

Ο Οργανισμός ενημερώνεται για την ύπαρξη του περιστατικού από την στιγμή της υποβολής και κατά τη διάρκεια της διερεύνησης ως άμεσα εμπλεκόμενο μέρος ώστε να συνεργαστεί και να συνεισφέρει, βάσει των αποτελεσμάτων της διερεύνησης. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας η TÜV AUSTRIA ενημερώνει για τον τελικό χειρισμό και τις κυρώσεις.

Η TÜV AUSTRIA διερευνά το παράπονα ή τη καταγγελία σε χρονικό διάστημα εντός 20 ημερών από την ημερομηνία υποβολής.

18.6 Τεκμηρίωση και παρακολούθηση

Όλες οι ενέργειες που εφαρμόζονται στο πλαίσιο κάθε είδους παραπόνων/προσφυγών/καταγγελιών, είναι τεκμηριωμένες. Κατ' ελάχιστο καθορίζονται τα ακόλουθα:

- Κανόνες εφαρμογής και λεπτομέρειες
- Τα υπεύθυνα άτομα για την εφαρμογή
- Χρόνος εφαρμογής
- Το εξουσιοδοτημένο άτομο για την επαλήθευση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας των ενεργειών

19. Ανασκόπηση Σχήματος

Η ανασκόπηση του Σχήματος γίνεται από Επιτροπή που συστήνεται από την TÜV AUSTRIA στην οποία συμμετέχουν όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Σκοπός της ανασκόπησης του Σχήματος είναι η εξασφάλιση της συμμόρφωσης των απαιτήσεων του Σχήματος με το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης. Στόχος της Επιτροπής ανασκόπησης είναι η ανταλλαγή εμπειριών και απόψεων των ενδιαφερόμενων μερών και η λήψη αποφάσεων σχετικά με την αναθεώρηση των απαιτήσεων του Σχήματος για την επίτευξη της συνεχούς βελτίωσής του.

20. Διαφάνεια

20.1 Τεκμηρίωση

Όλες οι Μη Συμμορφώσεις και τα υποστηρικτικά τεκμήρια επιθεώρησης καταγράφονται και κατηγοριοποιούνται. Αυτά ανασκοπούνται ώστε να επιβεβαιωθεί ότι τα τεκμήρια της επιθεώρησης είναι ακριβή και ότι οι Μη Συμμορφώσεις είναι κατανοητές.

Στις περιπτώσεις που απαιτείται Σχέδιο Ενεργειών (Action Plan), ο Οργανισμός το υποβάλλει στον Επικεφαλής Επιθεωρητή ο οποίος και το αξιολογεί. Η έκθεση επιθεώρησης συμπληρώνεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Σχήματος.

Ο Επικεφαλής Επιθεωρητής παραδίδει το πλήρη φάκελο της επιθεώρησης σύμφωνα με τα αποδεικτικά στοιχεία που συλλέχθηκαν κατά την επιθεώρηση για την απόφαση της πιστοποίησης.

Για κάθε επιθεώρηση απαιτούνται τα ακόλουθα έγγραφα:

- Το Σχέδιο επιθεώρησης
- Η Έκθεση Επιθεώρησης μαζί με το Σχέδιο Ενεργειών (Action Plan)
- Η Πρόταση της ομάδας επιθεώρησης
- Το Κείμενο του πιστοποιητικού
- Τα Αποδεικτικά στοιχεία των καταγεγραμμένων Μη Συμμορφώσεων και οι αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες.

20.2 Αποτελέσματα επιθεώρησης

Μετά από κάθε επιθεώρηση, ετοιμάζεται μια ολοκληρωμένη αναφορά επιθεώρησης σε καθορισμένη μορφή.

Τα στοιχεία της αναφοράς επιθεώρησης είναι τα ακόλουθα:

- Γενικές πληροφορίες του Οργανισμού (αναλυτική επωνυμία, πλήρης διεύθυνση κλπ)
- Αποτελέσματα επιθεώρησης
- Σχόλια σχετικά με την αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών που αφορούν σε ευρήματα προηγούμενης επιθεώρησης (αν εφαρμόζεται)
- Παρατηρήσεις (θετικές ή άλλες) και γενικό συμπέρασμα
- Κατάλογος Μη Συμμορφώσεων και η αιτιολόγηση τους

20.3 Απόφαση Πιστοποίησης

Ο ολοκληρωμένος φάκελος τεκμηρίωσης υποβάλλεται στο αρμόδιο προσωπικό της TÜV AUSTRIA προς αξιολόγηση και λήψη σχετικής απόφασης πιστοποίησης.

Η Πιστοποίηση μπορεί να χορηγηθεί μόνο όταν όλα τα κριτήρια επιθεώρησης ικανοποιούνται και οι Μη Συμμορφώσεις έχουν εξαλειφθεί.

Εάν η απόφαση είναι θετική, εκδίδεται το Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης.

20.4 Διαχείριση Κυρώσεων

Η TÜV AUSTRIA μπορεί να επιβάλει κυρώσεις στον Οργανισμό στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Όταν εντοπιστούν πολύ σημαντικές Μη Συμμορφώσεις ως προς τις απαιτήσεις του Σχήματος
- Εσφαλμένη χρήση του σήματος πιστοποίησης που δεν ακολουθούν τις απαιτήσεις χρήσης σήματος ή χρησιμοποιείται με τρόπο που μπορεί να δημιουργήσει σύγχυση ή/και παραπλάνηση
- Μετά από καταγγελία ή παράπονο

Η TÜV AUSTRIA υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα την επιχείρηση για το είδος της κύρωσης που θα επιβληθεί, στην περίπτωση εντοπισμού μιας ή περισσότερων από τις παραπάνω περιπτώσεις.

Η Τεχνική Επιτροπή που θα αξιολογεί την κάθε περίπτωση και λαμβάνει την τελική απόφαση των κυρώσεων, απαρτίζεται από μέλη της TÜV AUSTRIA τα οποία δεν εμπλέκονται με οποιοδήποτε τρόπο με μέλη της επιχείρησης και δεν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων.

Στην περίπτωση που ο εκπρόσωπος ή μέλος της υπό εξέταση επιχείρησης έχει οποιαδήποτε σχέση με μέλος της Τεχνικής επιτροπής, ο τελευταίος θα εξαιρείται από την εξέταση της υπόθεσης και θα αντικαθίσταται από άλλο μέλος της TÜV AUSTRIA.

20.5 Βάση Δεδομένων

Σύμφωνα με το πεδίο εφαρμογής Σχήματος η TÜV AUSTRIA έχει αναπτύξει Βάση δεδομένων η οποία επιτρέπει και παρέχει πρόσβαση μόνο σε εγγεγραμμένα μέλη.

Η πρόσβαση θα παρέχεται από την TÜV AUSTRIA μόνο μετά από έγκριση της αίτησης που έχει υποβληθεί ηλεκτρονικά.

Όλες οι εταιρείες που έχουν αξιολογηθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Σχήματος και έχουν λάβει πιστοποίηση είναι εγγεγραμμένες στη βάση δεδομένων του Σχήματος.

Κάθε εγγεγραμμένο μέλος μπορεί να ενημερωθεί μέσω της βάσης δεδομένων σχετικά με:

- Τις Πιστοποιημένες εταιρείες
- Για τις Εταιρείες των οποίων το πιστοποιητικό βρίσκεται σε ανάκληση

Η βάση δεδομένων του προγράμματος προσφέρει τη δυνατότητα καταχώρησης καταγγελιών ή/και κατηγοριών έτσι ώστε να αξιολογηθούν από την TÜV AUSTRIA.

Επίσης, τα εγγεγραμμένα μέλη έχουν τη δυνατότητα να καταχωρήσουν προτάσεις και βελτιώσεις σχετικά με το Σχήμα. Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης, η TÜV AUSTRIA μπορεί να αξιολογήσει αυτές τις προτάσεις εάν θα τις συμπεριλάβει κατά την αναθεώρηση του Σχήματος.

Μέρος II

Κριτήρια Επιθεώρησης του σχήματος “Covid Shield”

21. Αρχές Συμμόρφωσης και Κριτήρια Αξιολόγησης

21.1 “Covid Shield” Πολιτική - Δέσμευση

A	Ο Οργανισμός θα πρέπει να εγκαταστήσει, να εφαρμόζει και να διατηρεί ενήμερη μία πολιτική “Covid Shield”, που θα προσδιορίζει και θα επισημαίνει με σαφήνεια το πεδίο εφαρμογής του σχήματος πιστοποίησης.	
	Αρχές Συμμόρφωσης	Κριτήρια Αξιολόγησης
A1	Δέσμευση και ευθύνες της Ανώτατης Διοίκησης	Ο Οργανισμός πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένη πολιτική “Covid Shield”, δηλώνοντας τη δέσμευσή του στο πεδίο εφαρμογής του Σχήματος Πιστοποίησης.
A2	Επικοινωνία και Επίγνωση επί της πολιτικής	Ο Οργανισμός πρέπει να επικοινωνεί την πολιτική σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (προσωπικό, πελάτες, επισκέπτες, υπεργολάβους, τοπική κοινωνία, κατοίκους και σε άλλα σχετικά μέρη).
A3	Προσδιορισμός μετρήσιμων δεικτών της εφαρμογής του σχήματος	Η πολιτική “Covid Shield” πρέπει να περιλαμβάνει μετρήσιμους δείκτες (π.χ. προγράμματα ευαισθητοποίησης, εκπαιδεύσεις κλπ) ώστε να ικανοποιεί τις αρχές και τις απαιτήσεις του σχήματος.
A4	Προσδιορισμός των βοηθητικών και λειτουργικών υποδομών (οχήματα, εγκαταστάσεις, εξοπλισμός)	Η πολιτική “Covid Shield” αφορά στην εφαρμογή της κατάλληλης συμπεριφοράς και στα βοηθητικά λειτουργικά περιουσιακά στοιχεία του οργανισμού (π.χ. εταιρικά οχήματα), αλλά και σε όλα τα εμπλεκόμενα και ενδιαφερόμενα μέρη.
A5	Προσδιορισμός των έμμεσων δραστηριοτήτων του οργανισμού	Ο Οργανισμός πρέπει να καθορίσει τις έμμεσες δραστηριότητές του (π.χ. εκδηλώσεις του Οργανισμού) για τις οποίες επίσης ισχύει η πολιτική “Covid Shield”.
A6	Καθορισμός μιας σταθερής και ομοιόμορφης προσέγγισης “Covid Shield”	Η πολιτική και οι αρχές “Covid Shield”, θα εφαρμόζονται αδιάλειπτα κατά τη διάρκεια όλων των ωρών λειτουργίας (π.χ. εργασία ή δραστηριότητα) του οργανισμού (καθώς και κατά τη διάρκεια των υπερωριών).
A7	Εφαρμογή ολιστικής προσέγγισης της πολιτικής στις εγκαταστάσεις	Η πολιτική “Covid Shield” ισχύει και για όλους τους εξωτερικούς οργανισμούς, που χρησιμοποιούν τις εγκαταστάσεις λειτουργίας του οργανισμού.
A8	Διατήρηση επικαιροποιημένης πολιτικής	Η πολιτική “Covid Shield” πρέπει να ανασκοπείται τακτικά ώστε να συμμορφώνεται με τις τρέχουσες εξελίξεις και να είναι πάντα ενήμερη σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές, που διατίθενται από τις αρμόδιες και υπεύθυνες Αρχές.

21.2 «Covid Shield» Λειτουργικοί Παράγοντες – Μέτρα, Εφαρμογή

B Ο Οργανισμός θα πρέπει να εγκαταστήσει, και να διατηρεί ενήμερο έναν μηχανισμό για την εφαρμογή της πολιτικής του «Covid Shield» σε κάθε εγκατάσταση (π.χ. κεντρικά, σημεία δραστηριοποίησης κλπ.).	
Αρχές Συμμόρφωσης	Κριτήρια Αξιολόγησης
B1 Ακριβής και λεπτομερής περιγραφή εγκαταστάσεων, υποδομών και δραστηριοτήτων	Ο Οργανισμός πρέπει να τεκμηριώνει την ακριβή και λεπτομερή περιγραφή των εγκαταστάσεων, των υποδομών και των δραστηριοτήτων του, με σαφή αναφορά σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, καθώς και να καθορίζει τις πιθανές πηγές μόλυνσης/«εισόδου» του Covid-19. Πρέπει να γίνει χαρτογράφηση για να προσδιοριστούν (i) οι περιοχές υψηλού κινδύνου (π.χ. περιοχές με ιδιαίτερες συνθήκες συνωστισμού, με υψηλότερο συγχρωτισμό, με λιγότερο χώρο για την διατήρηση των απαραίτητων αποστάσεων, με περισσότερη επαφή με τον πληθυσμό που κινδυνεύει ή με υψηλότερο ποσοστό ευάλωτου πληθυσμού), (ii) τους συγκεκριμένους παράγοντες για κάθε περιοχή, που θα μπορούσαν να ευνοήσουν τον πολλαπλασιασμό.
B2 Ανάπτυξη ενός αντιπροσωπευτικού σχεδίου δράσης	Ο Οργανισμός πρέπει να εγκαταστήσει ένα ολοκληρωμένο σχέδιο δράσης για το σχήμα «Covid Shield», το οποίο θα βασίζεται στην δομή του και στους υφιστάμενους κινδύνους, στις δυνατότητες και στις ελλείψεις που υπάρχουν, συμπεριλαμβανομένων τουλάχιστον των ακόλουθων στοιχείων: - εξοπλισμός και υποδομές, - χρονοδιάγραμμα, - πόροι (ανθρώπινοι, οικονομικοί και υλικοί), - εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, - πηγές μόλυνσης/«εισόδου», - προληπτικά μέτρα για την πρόληψη και τον έλεγχο της λοίμωξης (π.χ. συμμόρφωση με τις οδηγίες για την υγιεινή των χεριών) λαμβάνοντας υπόψη, τις συστάσεις και τις πρακτικές των αρμόδιων Αρχών για τον συγχρωτισμό, τη διαχείριση του πλήθους και την πρόληψη της μεγάλης συγκέντρωσης ανθρώπων στον ίδιο χώρο. - μέτρα για την έγκαιρη αναγνώριση κρούσματος Το σχέδιο δράσης πρέπει να περιλαμβάνει επίσης την παροχή εξοπλισμού και τεκμηριωμένων διαδικασιών, τα οποία θα αναπτυχθούν σε συνεργασία με τις τοπικές υγειονομικές Αρχές, για τη διαχείριση των υπόπτων και των πιθανών επαφών των κρουσμάτων.
B3 Διατήρηση και επικαιροποίηση του σχεδίου δράσης	Ο Οργανισμός πρέπει να διατηρεί ένα ενημερωμένο και τεκμηριωμένο Σχέδιο Δράσης. Πρέπει να τηρείται αρχείο με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα για την πορεία και την ολοκλήρωση των προγραμματισμένων δράσεων, εναρμονισμένο με το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις ειδικές νομικές απαιτήσεις ανάλογα με τη δραστηριότητα του οργανισμού (συμπεριλαμβανομένων ταξιδιωτικών περιορισμών και λοιπών περιορισμών μετακίνησης). Το σχέδιο δράσης πρέπει να διατηρείται ενήμερο σύμφωνα με την εξέλιξη της πανδημίας και των οδηγιών των αρμόδιων αρχών υγείας.
B4 Διαχείριση πόρων	Η ομάδα διοίκησης πρέπει να διαθέτει επαρκείς ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους, για να διασφαλίσει ότι το σχέδιο δράσης μπορεί να εφαρμοστεί γρήγορα και αποτελεσματικά.
B5 Ανάθεση καθηκόντων	Ο Οργανισμός πρέπει να διαθέσει επαρκείς πόρους, όπως μια ομάδα ή ένα άτομο, που να έχει την ευθύνη να διασφαλίζει ότι ο μηχανισμός για το σχήμα «Covid Shield» εφαρμόζεται αποτελεσματικά σε όλες τις εγκαταστάσεις/τους χώρους του. Πρέπει να υπάρχει σαφής κατανομή ρόλων και αρμοδιοτήτων, καθώς και κανάλια επικοινωνίας και αναφοράς. Πρέπει να οριστεί μια ομάδα διαχείρισης κρίσεων «Covid Shield» που θα περιλαμβάνει μέλη κάθε σχετικής υπηρεσίας/τομέα, θα υποστηρίζει τη Διοίκηση κατά την εφαρμογή του σχεδίου δράσης και τον έγκαιρο προσδιορισμό των απαιτούμενων προσαρμογών.
B6 Υποστήριξη της ενεργούς συμμετοχής, εμπλοκής και επίγνωσης	Ο Οργανισμός πρέπει να διαθέτει και να τεκμηριώνει μια σαφή μεθοδολογία για την συνεχή ενημέρωση και συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων μερών, σχετικά με την πολιτική, τα μέτρα και τις ενέργειες που έχει λάβει για το σχήμα «Covid Shield», όπως για παράδειγμα τη χρήση σημείων ενημέρωσης κ.λπ.

B7	Δημιουργία και Επικοινωνία του 'οδηγού' "Covid Shield"	Ο Οργανισμός πρέπει να δημιουργήσει έναν οδηγό για την εφαρμογή των κανόνων πρόληψης της μετάδοσης και διασποράς. Ο Οργανισμός πρέπει να παρέχει σαφείς και ξεκάθαρες κατευθύνσεις που θα εστιάζουν στο τι οφείλουν να κάνουν οι εμπλεκόμενοι για να μειωθεί ο κίνδυνος ή ποιες ενέργειες θα πρέπει να υλοποιηθούν στο ενδεχόμενο πιθανού κρούσματος του Covid-19. Ο Οργανισμός πρέπει να παρέχει σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη πρόσβαση σε διαθέσιμους πόρους, σύμφωνα με τις συστάσεις και ενημερώσεις των αρμόδιων Αρχών.
B8	Διαχείριση περιστατικών	Ο Οργανισμός πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένες οδηγίες για τον χειρισμό τυχόν περιστατικών που ενδέχεται να προκύψουν, συμπεριλαμβανομένων συστάσεων και δράσεων, σε περίπτωση επαναλαμβανόμενης συμπεριφοράς των εμπλεκόμενων μερών. Ο Οργανισμός πρέπει να εντοπίσει και να χειριστεί μολυσμένο ή πιθανό περιστατικό.
B9	Διαδικασίες απολύμανσης της υποδομής	Ο Οργανισμός πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένες διαδικασίες για τον κατάλληλο καθαρισμό και απολύμανση όλων των χώρων και των εγκαταστάσεων. Πρέπει να χρησιμοποιούνται κατάλληλα και εγκεκριμένα καθαριστικά και να τηρούνται οι διαδικασίες εφαρμογής, όπως προβλέπεται από τους υπεύθυνους κυκλοφορίας.
B10	Απαραίτητος εξοπλισμός, υλικά υγιεινής και προστασίας και κυτίο α' βοηθειών - Διαχείριση εφοδιασμού	Ο Οργανισμός πρέπει να παρακολουθεί την επάρκεια, την καταλληλότητα, τη σωστή λειτουργία και την απόρριψη υλικών και εξοπλισμού. Τα πλάνα προμηθειών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους το αναμενόμενο μέγεθος του πλήθους. Θα διατίθεται κυτίο α' βοηθειών, που θα περιλαμβάνει το απαραίτητο υλικό για την πρόληψη της πανδημίας, όπως ορίζεται και απαιτείται από τις αρμόδιες Αρχές (επιπλέον των βασικών νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων).
B11	Ειδοποίηση αρμόδιων Αρχών και εμπλεκόμενων μερών - Επικοινωνία και κοινωνικές δεσμεύσεις	Ο Οργανισμός θα πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένες διαδικασίες, ώστε να διασφαλίσει ότι όλες οι αρμόδιες Αρχές και τα εμπλεκόμενα μέρη, μπορούν να ειδοποιηθούν αποτελεσματικά σε περίπτωση επιβεβαιωμένου ή ύποπτου κρούσματος με Covid-19.
B12	Πρόνοια για τη υποδομή και τη διαδικασία καραντίνας	Ο Οργανισμός πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένες διαδικασίες, ώστε να διασφαλίσει την επάρκεια και την ικανότητα των πόρων του, για να επιβάλει καραντίνα ή απομόνωση σε περίπτωση που απαιτείται από τις αρμόδιες Αρχές, σε ευθυγράμμιση με τις οδηγίες και τα πρωτόκολλα των αρμόδιων Αρχών.
B13	Απολύμανση νερού (όπου απαιτείται)	Ο Οργανισμός θα πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένες διαδικασίες για την παρακολούθηση της διατήρησης της συγκέντρωσης απολυμαντικού σε νερό για κατανάλωση (π.χ. πόσιμο ή για άλλη χρήση) και σε άλλες περιοχές (π.χ. σε πισίνες ή ιαματικά λουτρά), εντός των ορίων που συνιστώνται σύμφωνα με τους διεθνείς κανόνες και πρότυπα, κατά προτίμηση στα ανώτερα όρια της περιοχής.
B14	Εξαερισμός εγκαταστάσεων	Ο Οργανισμός θα πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένες οδηγίες για την παρακολούθηση και τη διατήρηση του κατάλληλου ρυθμού ανανέωσης του εσωτερικού αέρα. Πρέπει να ελέγχεται η σωστή λειτουργία του εξοπλισμού εξαερισμού, ανταλλαγής αέρα και αφύγρανσης.
B15	Έλεγχος των εξωτερικών παρόχων υπηρεσιών	Ο Οργανισμός πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένες οδηγίες για την παρακολούθηση της υγείας όλων των εμπλεκόμενων μερών στη λειτουργία του.
B16	Ψυχολογική υποστήριξη και πρόληψη πανικού	Ο Οργανισμός πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένες οδηγίες, ώστε να εξασφαλίσει την ψυχολογική υποστήριξη των ανθρώπων και την πρόληψη πανικού.
B17	Κοινωνικός στιγματισμός και αρνητικές συμπεριφορές που σχετίζονται με τον Covid-19	Ο Οργανισμός πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένες οδηγίες, ώστε να καθιστά σαφές σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη ότι οι αρνητικές συμπεριφορές και το κοινωνικό στίγμα, που σχετίζονται με την εκδήλωση της νόσου δεν είναι αποδεκτές.
B18	Φιλικές προς το περιβάλλον διαδικασίες και υλικά	Ο Οργανισμός θα πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένες οδηγίες για τη σωστή απόρριψη υλικών, την ανακύκλωση συσκευασιών και τη χρήση καθαριστικών φιλικών προς το περιβάλλον (εάν είναι δυνατόν, σύμφωνα με τις σχετικές για την πανδημία συστάσεις των αρμόδιων Αρχών).

21.3 'Covid Shield' Παρακολούθηση - Βελτίωση

Γ Η επιτυχία του σχήματος "Covid Shield" σε έναν οργανισμό εξαρτάται από την αποτελεσματική εφαρμογή της πολιτικής του και της διαδικασίας ευαισθητοποίησης και παρακολούθησης.	
Αρχές Συμμόρφωσης	Κριτήρια Αξιολόγησης
Γ1 Αξιολόγηση απόδοσης	<u>Παρακολούθηση - μέτρηση:</u> Ο Οργανισμός πρέπει να ορίσει τον κατάλληλο συνδυασμό τεκμηριωμένων διαδικασιών και μεθόδων για την παρακολούθηση της εφαρμογής του συστήματος "Covid Shield" σε οποιαδήποτε εγκατάσταση ή/και εμπλεκόμενο μέρος (π.χ. προσωπικό, πελάτες, επισκέπτες, υπεργολάβους, τοπικές κοινότητες και κατοίκους), και να τηρεί αρχεία. <u>Ανάλυση και αξιολόγηση:</u> Ο Οργανισμός πρέπει να καθορίσει τη διαδικασία αξιολόγησης και ανάλυσης των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από την παρακολούθηση του συστήματος "Covid Shield". Η εφαρμογή του σχεδίου δράσης και η αποτελεσματικότητα των μέτρων που λαμβάνονται, πρέπει να αξιολογούνται συχνά προκειμένου να επαληθεύεται η συμμόρφωση, να εντοπίζονται και να διορθώνονται παραλείψεις αλλά και να προσαρμόζονται τα σχέδια από την πρακτική εμπειρία του Οργανισμού. <u>Εσωτερικές επιθεωρήσεις:</u> πρέπει να διενεργούνται σε τακτική βάση (όπως ορίζεται και τεκμηριώνεται στο σχέδιο δράσης). <u>Διαχείριση παραπόνων- Καταγγελιών:</u> Ο Οργανισμός πρέπει να αναπτύξει, να διατηρεί και να εφαρμόζει τεκμηριωμένη διαδικασία για τον χειρισμό των παραπόνων και των καταγγελιών. Πρέπει να τηρούνται αρχεία και να ανασκοπούνται.
Γ2 Ανασκόπηση από την Διοίκηση	Η Διοίκηση πρέπει να αξιολογεί όλα τα δεδομένα της αξιολόγησης της απόδοσης, καθώς και τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την παρακολούθηση του συστήματος "Covid Shield", όπως και τα πρόσφατα ευρήματα των επιτόπιων επιθεωρήσεων, που διενήργησε ο φορέας πιστοποίησης για τη βελτίωσή του.
Γ3 Επιχειρησιακή Συνέχεια	Πρέπει να αναπτυχθούν τεκμηριωμένα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας του οργανισμού, για την περίπτωση προσωρινής απουσίας σημαντικού αριθμού προσωπικού και εξωτερικών διαταραχών που σχετίζονται με τη διάδοση του Covid-19, έτσι ώστε να διασφαλιστεί ότι οι βασικές υπηρεσίες του οργανισμού θα διατηρηθούν στον βέλτιστο δυνατό βαθμό, μέσω και του μηχανισμού διακυβέρνησης και της διοίκησης του οργανισμού.
Γ4 Ημερολόγιο ενεργειών - Διατήρηση αρχείων	Ο Οργανισμός πρέπει να τηρεί ημερολόγιο των ενεργειών και των μέτρων, που λαμβάνονται σε σχέση με την εφαρμογή, την παρακολούθηση, την αξιολόγηση της απόδοσης και την ανασκόπηση από την διοίκηση, του συστήματος "Covid Shield".
Γ5 Εκπαίδευση και επίγνωση	Ο Οργανισμός πρέπει να τεκμηριώνει εκπαίδευση σχετική με το σύστημα "Covid Shield", εξειδικευμένη σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη (π.χ. προσωπικό, επισκέπτες, πελάτες, υπεργολάβους, προμηθευτές κ.λπ.) ανάλογα με τη δραστηριότητά τους. Η διοίκηση πρέπει να ενημερώνει όλο το προσωπικό για τα μέτρα, που πρέπει να υιοθετηθούν αλλά και για τα μέτρα που θα μπορούσαν να προστατεύσουν την υγεία των ίδιων αλλά και των υπολοίπων, συμπεριλαμβανομένων των συστάσεων. Η διοίκηση πρέπει να οργανώνει ενημερωτικές συναντήσεις σε τακτά διαστήματα που θα καλύπτουν όλες τις επικαιροποιημένες εξελίξεις για τα απαραίτητα προστατευτικά μέτρα κατά του 'Covid-19' και των συμπτωμάτων της νόσου.



Γ6 Πληροφορίες & Επικοινωνία

Εσωτερική: Πρέπει να διατηρείται επικοινωνία μεταξύ της Διοίκησης και του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων των υπευθύνων των εκάστοτε τμημάτων, προκειμένου να καθοριστεί μια πολιτική πληροφόρησης των εμπλεκόμενων μερών (επισκέπτες, υπεργολάβοι κ.λπ.). Επιπρόσθετα απαιτείται ταχεία παροχή και λήψη πληροφοριών για συμβάντα που ενδέχεται να προκύψουν στον οργανισμό και θα πρέπει η διοίκηση να είναι ενήμερη διαρκώς για την κατάσταση.

Πρέπει να παρέχονται κατευθυντήριες γραμμές στο προσωπικό σχετικά με τον τρόπο, με τον οποίο πρέπει να κοινοποιούν το σχέδιο δράσης στα εμπλεκόμενα μέρη αλλά και στα λοιπά σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, ώστε να διασφαλιστεί ότι είναι ευθυγραμμισμένα με την πολιτική του Οργανισμού.

Ο Οργανισμός πρέπει να διασφαλίζει τη διάδοση πληροφοριών σχετικά με την πολιτική και τις διαδικασίες του σχήματος "Covid Shield", σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Σημείωση: Οι σύντομες ενημερωτικές ανακοινώσεις ή οι ενημερωτικές αφίσες, θα ενισχύσουν τα βασικά μηνύματα μεταξύ των επισκεπτών και του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένης της ενθάρρυνσης του πλυσίματος των χεριών (τουλάχιστον 20 δευτερόλεπτα, σε όλα τα σημεία του χεριού), της αναπνευστικής υγιεινής και των μέτρων για την κάλυψη του στόματος και της μύτης κατά το βήχα ή το φτέρνισμα.

Τα επίσημα φυλλάδια για τη βασική πρακτική υγιεινής και το Covid-19, θα πρέπει να είναι διαθέσιμα σε διαφορετικές γλώσσες, ώστε να χρησιμοποιούνται ως εργαλεία πληροφόρησης του κοινού.

Εξωτερική: Ο Οργανισμός πρέπει να ενημερώνει άμεσα όλες τις αρμόδιες Αρχές και τα εμπλεκόμενα μέρη σε περίπτωση επιβεβαιωμένων ή ύποπτων κρουσμάτων με Covid-19.

Ο Οργανισμός πρέπει να προβλέπει τη μέθοδο για την κατάλληλη επικοινωνία (π.χ. περιοδικά) στα εμπλεκόμενα μέρη του, καθώς και το επιτυχές επίπεδο συμμόρφωσης (π.χ. περιοδική πρόοδος).

Παράρτημα

22. Αίτηση Πιστοποίησης

Αίτηση για το Σχήμα Πιστοποίησης Covid Shield					
TÜV AUSTRIA Group					
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ					
ΕΠΩΝΥΜΙΑ					
ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΗ ΕΠΩΝΥΜΙΑ					
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ					
ΤΚ - ΠΟΛΗ					
FAX		URL		ΑΦΜ	
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	☐ ΕΠΟΧΙΚΗ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΕ ΠΕΡΙΟΔΟ ☐ ΜΗ ΕΠΟΧΙΚΗ				
ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ:					
ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ ΓΙΑ ΤΟ CoVid Shield:					
ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ					
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ:					
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΟΥ ΘΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΘΕΙ:					
ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΕ m ²					
ΑΛΛΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ/ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ					
ΑΝ ΕΠΙΘΥΜΕΙΤΕ ΝΑ ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΦΘΟΥΝ ΣΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΟΙ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΕ ΤΗΝ ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΤΟΥΣ ΣΕ m ²					
ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		ΕΠΟΧΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ			
ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΒΑΡΔΙΕΣ		ΑΡΙΘΜΟΣ ΒΑΡΔΙΩΝ			
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΕ ΤΥΧΟΝ ΒΟΗΘΗΤΙΚΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ (π.χ. οχήματα)					
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ					
☐ PRINCIPAL		☐ HIGH		☐ EXCELLENT	
ΕΠΙΘΥΜΕΙΤΕ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ;				☐ ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ	
ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ					
ΑΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ/ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:					
Δηλώνω υπεύθυνα ότι η επιχείρηση διαθέτει εν ισχύ όλα τα απαραίτητα νομιμοποιητικά έγγραφα που αφορούν στη λειτουργία της.					
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ			ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΚΑΙ ΥΠΟΓΡΑΦΗ		
Παρακαλούμε να σταλεί στην TÜV AUSTRIA HELLAS στο FAX : 210 5203990 ή στο covid-shield@tuv.at					
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ (συμπληρώνεται από τον Φορέα)				ΥΠΟΓΡΑΦΗ

23. Υπόδειγμα Πιστοποιητικού



ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

TÜV AUSTRIA

Για τις απαιτήσεις του Σχήματος Πιστοποίησης Covid Shield

Επωνυμία
Διεύθυνση

έχει αξιολογηθεί και συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του

Σχήματος Πιστοποίησης Covid Shield

Για το ακόλουθο πεδίο εφαρμογής:

SCOPE

Κατηγορία Πιστοποίησης

Principal

High

Excellent



Αριθμός Εγγραφής Πιστοποιητικού: xxxxxxxx

Υπογραφή:

Εκδόθηκε από:
TÜV AUSTRIA HELLAS
Λ. Μεσογείων 429
ΤΚ 153 43 Αθήνα, Ελλάδα
www.tuvaustriahellas.gr

Αρχική Πιστοποίηση:
xxxx-xx-xx
Ημερομηνία Έκδοσης:
xxxx-xx-xx

Ισχύει έως: xxxx-xx-xx

Η εγκυρότητα αυτού του πιστοποιητικού
μπορεί να επαληθευτεί στη βάση δεδομένων
του σχήματος

COVID SHIELD



Verantwortung für die Einhaltung des TÜV AUSTRIA: The responsibility of this document is subject to the approval by TÜV AUSTRIA

020755-18-4

Headquarters in Athens bear the responsibility of the Certification decision



24. Ιστορικό

Ο ακόλουθος πίνακας περιλαμβάνει τις αλλαγές που έχουν γίνει στο έγγραφο.

Αναθεώρηση	Ημερομηνία	Αλλαγή
00	29.04.2020	Αρχική Εφαρμογή

