

Gent.mo cliente,

Le comunichiamo che dal 15.06.2017 la Norma ISO/IEC 17021-1:2015 sarà l'unica norma di riferimento per gli Organismi di Certificazione dei sistemi di Gestione. A partire da tale data, infatti, diverrà obsoleta la norma precedentemente utilizzata (la ISO/IEC 17021:2011).

La ISO/IEC 17021-1:2015 è la Norma che riporta i requisiti a cui devono conformarsi gli Organismi di Certificazione. Benché la Norma sia dunque in particolare diretta agli Organismi di Certificazione, le modifiche apportate ad alcuni di tali requisiti hanno però un impatto indiretto anche sulle aziende certificate, per cui con la presente comunicazione PJR intende illustrare in maniera sintetica a tutti i propri clienti tali modifiche.

Di seguito troverà le informazioni che PJR ha ritenuto necessario comunicare ai propri clienti certificati, distinti per numero di clausola della Norma. In alcuni casi è semplicemente riportato il testo della Norma, perché già di per sé chiaro, in altri casi tale testo viene accompagnato da ulteriori dettagli.

Premesso che i nuovi requisiti sono stati recepiti nei nostri documenti contrattuali, come il "Regolamento e Accordo Commerciale", scaricabile dal nostro sito internet [www.pjritaly.com](http://www.pjritaly.com), laddove ritenesse di aver bisogno di ulteriori chiarimenti, potrà contattare il Direttore Tecnico di PJR Italy ing. Michele De Lucia, all'indirizzo mail [mdelucia@pjr.com](mailto:mdelucia@pjr.com), o telefonicamente allo 0823/35.48.74.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 3.12

*“Non conformità maggiore: Non conformità che influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi.*

*NOTA: Le non conformità potrebbero essere classificate come maggiori nelle seguenti circostanze:*

- *se vi è un dubbio significativo circa l'efficacia dei processi di controllo in atto, o che i prodotti o servizi non soddisfino i requisiti specifici;*
- *un certo numero di non conformità minori associato al medesimo requisito o aspetto potrebbero dar prova di una criticità sistemica e dunque costituire una non conformità maggiore.*

È stata chiarita con maggiore dettaglio, rispetto alla precedente edizione della Norma, la definizione di "Non Conformità maggiore".

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 5.2.7

*“Qualora un cliente abbia ricevuto una prestazione di consulenza relativa al sistema di gestione da parte di un organismo che ha relazioni con un organismo di certificazione, ciò costituisce una minaccia all'imparzialità. Una mitigazione universalmente accettata di tale minaccia consiste nel fatto che l'organismo di certificazione non certifichi il sistema di gestione per un minimo di due anni a seguito della conclusione della prestazione di consulenza.”*

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 8.1.1

*“L'organismo di certificazione deve mantenere (attraverso pubblicazioni, media elettronici o altri mezzi) e rendere pubblici, senza richiesta, e in tutte le aree geografiche in cui opera, informazioni circa:*

- *i processi di audit;*

- i processi per rilasciare, rifiutare, mantenere, rinnovare, sospendere, ripristinare o revocare la certificazione ovvero estenderne o ridurre il campo di applicazione;
- i tipi di sistemi di gestione e schemi di certificazione nei quali opera;
- l'utilizzo del nome dell'organismo di certificazione, e del marchio o logo di certificazione;
- i processi per gestire le richieste di informazioni, i reclami ed i ricorsi;
- la politica relativa all'imparzialità."

Troverete tutte le informazioni necessarie in relazione a quanto sopra, consultando il nostro sito internet [www.pjritaly.com](http://www.pjritaly.com), ed in particolare al link "Regolamento e Accordo Commerciale".

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 8.1.2

*"L'organismo di certificazione deve fornire, su richiesta, informazioni circa:*

- le aree geografiche in cui opera;
- lo stato di una specifica certificazione;
- il nome, i documenti normativi correlati, il campo di applicazione e la posizione geografica (città e Paese) di uno specifico cliente certificato."

Tali informazioni sono riportate sul nostro sito internet cliccando sul link "Chi siamo – Clienti di PJR". Attualmente si sta operando per rinnovare tale elenco in modo che diventi più efficacemente fruibile.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 8.2.2.b

*"Il(l) documento(i) di certificazione deve(devono) consentire di identificare quanto segue:*

[...]

*le date di entrata in vigore relative a rilascio, estensione o riduzione del campo di applicazione della certificazione, ovvero il rinnovo di quest'ultima, che non devono essere antecedenti la data della pertinente decisione di certificazione."*

PJR si è già sa tempo uniformata a tale requisito, per cui tutti i nuovi certificati riportano e riporteranno in futuro tutte le informazioni richieste.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 8.3.1

*"Un organismo di certificazione deve disporre di regole che governino l'utilizzo autorizzato, da parte dei clienti certificati, di ciascun marchio di terza parte di sistema di gestione. Tali regole devono assicurare, fra l'altro, la rintracciabilità verso l'organismo di certificazione. Non ci deve essere alcuna ambiguità nei marchi o nei testi che li accompagnano, circa cosa sia stato certificato e quale organismo abbia rilasciato la certificazione stessa. Tali marchi non devono essere utilizzati su un prodotto o su un imballaggio del prodotto, o in ogni altro modo che possa essere interpretato come indicazione di conformità del prodotto."*

Tali requisiti sono stati integrati nella procedura PRO-3 "Procedura per pubblicizzare la certificazione e per l'uso del Logo PJR, dei Loghi degli Organismi Licenziatari per la Standardizzazione e dei Marchi degli Enti di Accreditemento", resa disponibile a tutti i clienti certificati.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 8.3.2

*"Un organismo di certificazione non deve consentire che i propri marchi siano apposti su rapporti o certificati di prova, di taratura o di ispezione."*

Anche per tale requisito, il riferimento è la citata procedura PRO-3.

### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 8.3.3

*“Un organismo di certificazione deve disporre di regole che governino l'utilizzo di ogni dichiarazione apposta sull'imballaggio di un prodotto o all'interno della informazioni di accompagnamento, circa il fatto che il cliente certificato possiede un sistema di gestione certificato. È considerato come imballaggio ciò che può essere rimosso senza che il prodotto venga disintegrato o danneggiato. Sono considerate come informazioni di accompagnamento ciò che è disponibile separatamente ovvero facilmente separabile. Le etichette di tipo o targhe di identificazione sono considerate parte del prodotto. La dichiarazione non deve sottintendere in alcun modo che il prodotto, processo o servizio sia certificato attraverso i mezzi di cui sopra. La dichiarazione deve comprendere riferimenti a:*

- *identificazione (per esempio marca o nome) del cliente certificato;*
- *il tipo di sistema di gestione (per esempio qualità, ambiente) e la norma applicabile;*
- *l'organismo di certificazione che ha emesso il certificato.”*

### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.1.1.b

*“L'organismo di certificazione deve richiedere, ad un rappresentante autorizzato dell'organizzazione richiedente, di fornire le informazioni necessarie per consentirgli di stabilire quanto segue:*

*[...]*

*i dettagli pertinenti dell'organizzazione richiedente, compreso(i) il(i) nome(i) e lo(gli) indirizzo(i) del(i) suo(i) sito(i), i suoi processi e attività, risorse umane e tecniche, funzioni, relazioni e ogni prescrizione legale pertinente”*

Tali informazioni vengono correttamente richieste da PJR, tramite utilizzo del modulo F-1.it “Profilo del cliente / Questionario”.

### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.1.3.3

*“Gli audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare), fatta eccezione negli anni di rinnovo della certificazione. La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione di certificazione.*

*NOTA Può essere necessario variare la frequenza degli audit di sorveglianza per agevolare fattori quali stagioni o certificazione di sistemi di gestioni aventi durata limitata (per esempio siti di costruzione temporanei).*

PJR applica già da tempo correttamente detto requisito provvedendo a programmare gli audit presso le aziende certificate, nel rispetto delle scadenze previste.

### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.1.3.4

*“Quando l'organismo di certificazione tiene in considerazione certificazioni già rilasciate al cliente e audit eseguiti da un altro organismo di certificazione, deve ottenere e conservare sufficiente evidenza, come rapporti e documentazione circa azioni correttive, di ogni non conformità. La documentazione deve supportare il soddisfacimento dei requisiti della presente parte della ISO/IEC 17021. L'organismo di certificazione deve giustificare e registrare, sulla base delle informazioni ottenute, ogni variazione del programma di audit esistente e seguire l'attuazione delle azioni correttive riguardanti le precedenti non conformità.”*

Il processo di trasferimento della certificazione, per aziende che si rivolgono a PJR e provenienti da altri OdC, è accuratamente tenuto sotto controllo, a cura dell'ufficio tecnico che provvede a porre in atto tutte le azioni necessarie al rispetto del presente requisito.

ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.2.1.2.b e 9.2.1.2.c

*“Gli obiettivi dell’audit devono descrivere cosa deve essere conseguito attraverso l’audit e devono comprendere quanto segue:*

*[...]*

*b) l’accertamento della capacità del sistema di gestione di garantire che il cliente soddisfi i requisiti applicabili di natura cogente e contrattuale;*

*c) l’accertamento dell’efficacia del sistema di gestione di garantire che il cliente sia ragionevolmente in grado di conseguire gli obiettivi specificati”*

Tali obiettivi sono fatti propri da PJR nelle proprie procedure e regolamenti e sono riportati, per quanto applicabile, all'interno dei piani di audit che PJR redige per ciascun audit.

ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.2.3.2.f

*“Il piano di audit deve essere appropriato agli obiettivi ed al campo di applicazione dell’audit. Il piano stesso deve almeno comprendere e fare riferimento a quanto segue:*

*[...]*

*f) i ruoli e le responsabilità dei membri del gruppo di audit e delle persone in accompagnamento, quali osservatori e interpreti.*

Tali informazioni sono già normalmente riportate nei piani di audit di PJR.

ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.2.3.3.d

*“I compiti attribuiti al gruppo di audit devono essere definiti e richiedono che il gruppo di audit*

*[...]*

*d) comunichi al cliente, per quanto concerne le proprie azioni, ogni incoerenza tra la politica, gli obiettivi e i traguardi del cliente.”*

ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.3.1.2.1

*“La pianificazione deve garantire che gli obiettivi della fase 1 possano essere soddisfatti e, durante la tale fase, il cliente deve essere informato di ogni attività “in campo”.*

*NOTA: La fase 1 non richiede un piano di audit formale.*

Il requisito è relativo in particolare agli audit di fase 1 (per tutti quegli audit divisi in due fasi, come ad esempio gli audit di certificazione iniziali) ed è normalmente ottemperato da PJR.

ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.3.1.2.2.d

*“Gli obiettivi della fase 1 sono quelli di:*

*[...]*

*d) raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, compresi:*

- il(i) sito(i) del cliente;*
- i processi e le apparecchiature utilizzati;*

- i livelli dei controlli stabiliti (in particolare nel caso di clienti multi-sito);
- i requisiti cogenti applicabili”

PJR ci tiene a sottolineare, che pur non essendo l’audit di sistemi di gestione una verifica di conformità legislativa, per effetto anche di tale requisito, gli auditor saranno comunque tenuti a verificare i principali requisiti cogenti (sia intermini di autorizzazioni/abilitazioni/iscrizioni etc., che in relazione a processi particolari soggetti a dettagliate e vincolanti prescrizioni legali, come ad esempio la realizzazione di opere in cemento armato, le attività concernenti la raccolta, trasporto o recupero di rifiuti, le attività del settore alimentare, e tanti altri esempi che potrebbero essere fatti, ma che per brevità qui si tralasciano). Naturalmente, l’azienda sottoposta ad audit dovrà collaborare con il team di audit di PJR nel fornire tutte le evidenze richieste in termini di rispetto delle norme cogenti applicabili.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.3.1.2.4

*“Nel determinare l’intervallo fra le fasi 1 e 2, si devono considerare le esigenze del cliente per la risoluzione delle aree di criticità identificate durante la fase 1. Anche l’organismo di certificazione può avere l’esigenza di rivedere le sue disposizioni per la fase 2. Qualora vi fossero modifiche significative che potrebbero avere impatto sul sistema di gestione, l’organismo di certificazione deve considerare la necessità di ripetere la fase 1, in tutto o in parte. Il cliente deve essere informato qualora i risultati della fase 1 possano portare al rinvio o alla cancellazione della fase 2.”*

Il requisito chiarisce che non c’è un automatismo che permetta sempre (per gli audit divisi in due fasi, come ad esempio l’audit di certificazione iniziale) di condurre in maniera consecutiva le due fasi dell’audit. PJR conduce la fase 2 consecutivamente alla fase 1 solo nei casi in cui non ci siano particolari aree critiche emerse in fase 1 e che richiedono tempi di risoluzione non immediati, e che non ci siano particolari modifiche che addirittura portino alla necessità di ripetere la fase 1.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.3.1.3.c

*“Lo scopo della fase 2 è di valutare l’attuazione, compresa l’efficacia, del sistema di gestione del cliente. La fase 2 deve aver luogo presso il(i) sito(i) del cliente e deve almeno comprendere le attività riportate nel seguito:*

*[...]*

*c) la capacità del sistema di gestione del cliente e le relative prestazioni, con riferimento al rispetto dei requisiti cogenti applicabili.”*

Viene in sostanza previsto che il concetto espresso nella precedente clausola 9.3.1.2.2.d, si applica anche negli audit di fase 2.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.4.1

*“ [...]*

*Qualora una qualsivoglia parte dell’audit sia effettuata mediante dispositivi elettronici o qualora il sito sottoposto ad audit sia virtuale, l’organismo di certificazione deve garantire che tali attività siano condotte da personale con appropriate competenze. L’evidenza ottenuta durante tali audit deve essere sufficiente a consentire all’auditor di prendere una decisione informata circa la conformità al requisito in esame.*

*NOTA: Gli audit "su campo" possono comprendere accesso remoto a siti elettronici, che contengono informazioni che sono pertinenti all'audit del sistema di gestione. Per la conduzione degli audit si può eventualmente pensare di utilizzare dispositivi elettronici."*

Allo stato attuale PJR Italy privilegia la conduzione di audit "in campo", cioè effettuati sempre presso le sedi ed i siti produttivi dei clienti, per cui tale requisito, pur valido, non trova al momento piena applicazione.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.4.2

*"Deve essere organizzata una riunione iniziale formale con la direzione del cliente [...]. Il livello di dettaglio deve essere coerente con il livello di familiarità del cliente con il processo di audit [...]."*

Pur essendo stato rimosso, rispetto alla precedente edizione della Norma, l'obbligo di registrare i partecipanti alla riunione iniziale, PJR ha scelto di mantenere tale processo, facendo firmare il "Foglio presenze" ai partecipanti alla riunione iniziale (e finale), ai fini di una maggiore efficacia delle registrazioni dell'audit.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.4.6.d

*"Sotto la responsabilità del responsabile del gruppo di audit, prima della riunione di chiusura, il gruppo di audit deve:*

*[...]*

*d) confermare l'appropriatezza del programma di audit o identificare ogni modifica richiesta per audit futuri (per esempio, campo di applicazione della certificazione, tempo complessivo o date dell'audit, frequenza di sorveglianza, competenza del gruppo di audit)."*

Tali informazioni sono riportate all'interno del rapporto di audit che gli auditor PJR redigono al termine dell'audit.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.4.8.2.h e 9.4.8.2.o

*"Il responsabile del gruppo di audit deve garantire che sia elaborato il rapporto di audit e deve essere responsabile del relativo contenuto. Il rapporto di audit deve fornire una registrazione dell'audit accurata, sintetica e chiara per consentire di prendere una decisione informata circa la certificazione e deve comprendere o fare riferimento a quanto segue:*

*h) ogni questione significativa che impatta sul programma di audit;*

*o) una dichiarazione di esclusione di responsabilità che indichi che l'attività di audit è basata su un processo di campionamento delle informazioni disponibili."*

Anche tali informazioni sono riportate all'interno del rapporto di audit di PJR.

#### ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.4.8.3

*"Il rapporto deve inoltre contenere:*

*a) una dichiarazione circa la conformità e l'efficacia del sistema di gestione congiuntamente ad un sunto dell'evidenza relative a:*

- la capacità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti applicabili e conseguire gli esiti attesi;*
- il processo complessivo di audit interno e di riesame di direzione;*

*b) una conclusione circa l'adeguatezza del campo di applicazione della certificazione;*

c) la conferma che gli obiettivi di audit sono stati raggiunti.

Anche tali informazioni sono riportate all'interno del rapporto di audit di PJR.

ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.5.2.b e 9.5.2.c

*“L’organismo di certificazione deve disporre di un processo per la conduzione di un efficace riesame prima di prendere una decisione di rilascio della certificazione, estensione o riduzione del campo di applicazione della certificazione, rinnovo, sospensione o ripristino, o revoca della certificazione, compreso che:*

*[...]*

*b) l’organismo abbia riesaminato, accettato e verificato l’efficacia delle correzioni e delle azioni correttive per ogni non conformità maggiore;*

*c) l’organismo abbia riesaminato e accettato il piano di correzioni e azioni correttive del cliente per ogni eventuale non conformità minore.*

PJR dispone di un processo efficace che rispetta tale requisito ed i relativi criteri sono disponibili anche nel “Regolamento e Accordo Commerciale” scaricabile dal sito internet [www.pjritaly.com](http://www.pjritaly.com). Per quanto riguarda in particolare la gestione delle Non Conformità minori e maggiori, alle aziende sottoposte ad audit è richiesto di fornire, nei tempi previsti, i piani di trattamento e azione correttiva (per le NC minori) ed i piani ed evidenze di attuazione dei trattamenti e delle azioni correttive (per le NC maggiori).

ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.5.3.2

*“Qualora l’organismo di certificazione non sia in grado di verificare l’attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore, entro 6 mesi dopo l’ultimo giorno di fase 2, l’organismo di certificazione deve condurre un’altra fase 2 prima di raccomandare il rilascio della certificazione.”*

È importante che le organizzazioni sottoposte ad audit siano consapevoli di fatto che il mancato invio delle evidenze richieste per eventuali NC maggiori, comporta di fatto la necessità di ripetere l’audit di fase 2.

ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.6.1

*“L’organismo di certificazione deve mantenere la certificazione basandosi sulla dimostrazione che il cliente continui a rispettare i requisiti della norma di sistema di gestione. La certificazione di un cliente può essere mantenuta sulla base di una conclusione positiva da parte del responsabile del gruppo di audit senza ulteriori riesami e decisioni indipendenti, purché:*

*a) per ogni non conformità maggiore o altra situazione che possa comportare la sospensione o la revoca della certificazione, l’organismo di certificazione disponga di un sistema che richieda al responsabile del gruppo di audit di segnalare all’organismo stesso l’esigenza di iniziare un riesame da parte di personale competente [...], differente da quello che ha effettuato l’audit, per stabilire se la certificazione possa essere mantenuta;*

*b) personale competente dell’organismo di certificazione effettui il monitoraggio delle sue attività di sorveglianza, compreso il monitoraggio dei rapporti ricevuti dai propri auditor, per confermare che le attività di certificazione funzionino efficacemente.”*

Il requisito fa riferimento in particolare agli audit di sorveglianza e sulle condizioni necessarie a garantire il mantenimento della certificazione.

ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.6.3.2.1.c

*“L’audit di rinnovo della certificazione deve comprendere un audit in campo che accerti quanto segue:  
[...]*

*c) l’efficacia del sistema di gestione in riferimento al conseguimento degli obiettivi del cliente ed i risultati attesi del(i) rispettivo(i) sistema(i) di gestione.”*

**ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.6.3.2.2**

*“L’organismo di certificazione deve definire dei limiti di tempo per le correzioni e le azioni correttive relative ad ogni non conformità maggiore. Tali azioni devono essere attuate e verificate prima della scadenza della certificazione.”*

Per effetto di tale requisito (relativo agli audit di rinnovo della certificazione), è fondamentale che gli audit di rinnovo vengano pianificati con l’azienda con congruo anticipo e non a ridosso della data di scadenza del certificato. Come già chiarito in precedenza, è inoltre importante che l’azienda provveda prontamente (in presenza di NC maggiori) a fornire a PJR le evidenze necessarie relative al trattamento ed all’azione correttiva.

**ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.6.3.2.3**

*“Quando le attività di rinnovo della certificazione sono completate con successo prima della data di scadenza della certificazione in essere, la data di scadenza della nuova certificazione può essere basata sulla data di scadenza della certificazione precedente. La data di emissione di un nuovo certificato deve essere corrispondente o successiva alla decisione di certificazione.”*

PJR si è efficacemente uniformata a tale requisito: anche nel caso di audit di rinnovo condotto con molto anticipo rispetto alla data di scadenza (e conseguente anticipata decisione di rilascio del nuovo certificato), il nuovo certificato riporterà come data di scadenza quella calcolata sulla data di scadenza del precedente certificato. Volendo fare un esempio: per un certificato con scadenza 30.07.2017, il cui audit di rinnovo viene condotto in data 01.06.2017, e la cui decisione per il rilascio della certificazione avviene il 15.06.2017, sarà emesso un nuovo certificato con data di emissione corrente 15.06.2017 e data di scadenza 30.07.2020.

**ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.6.3.2.4**

*“Se l’organismo di certificazione non ha completato l’audit di rinnovo della certificazione o non è in grado di verificare l’attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore [...] prima della data di scadenza della certificazione, allora il rinnovo della certificazione non deve essere approvato e la validità della certificazione non deve essere estesa. Il cliente deve essere informato e devono essere spiegate le relative conseguenze.”*

**ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.6.3.2.5**

*“A seguito della scadenza della certificazione, l’organismo di certificazione può ripristinare la stessa entro 6 mesi, posto che siano completate le attività pendenti di rinnovo della certificazione, altrimenti deve essere condotta almeno una fase 2. La data effettiva sul certificato deve essere corrispondente o successiva alla decisione di rinnovo della certificazione e la data di scadenza deve essere basata sul ciclo di certificazione precedente.”*

Il requisito chiarisce che un audit di rinnovo può essere condotto anche a certificato scaduto (entro sei mesi dalla scadenza), ma il nuovo certificato avrà data di emissione corrispondente alla data di decisione

di rilascio della nuova certificazione e data di scadenza basata sulla data di scadenza del precedente certificato; in più sarà evidenziato sul certificato il periodo non coperto da certificazione. Volendo fare un esempio: per un certificato con scadenza 15.06.2017, il cui audit di rinnovo viene condotto in data 30.09.2017, e la cui decisione per il rilascio della certificazione avviene il 20.10.2017, sarà emesso un nuovo certificato con data di emissione corrente 20.10.2017, data di scadenza 15.06.2020 e con una dicitura del tipo: "Certificato non valido dal 16.06.2017 al 19.10.2017".

**ISO/IEC 17021-1:2015 – Clausola 9.6.4.2**

*“Può essere necessario che l’organismo di certificazione conduca audit con breve preavviso o senza preavviso, su clienti certificati, per indagare su reclami, o in risposta a modifiche o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione.*

*In tali casi:*

- a) l’organismo di certificazione deve descrivere e rendere noto in anticipo ai clienti certificati [...] le condizioni in base alle quali sono condotti tali audit;*
- b) l’organismo di certificazione deve porre particolare cura nella designazione del gruppo di audit a causa della mancanza di possibilità, da parte del cliente, di ricusare membri del gruppo di audit.*

È opportuno che i clienti certificati siano consapevoli di tale eventualità. Le relative informazioni sono riportate nel regolamento di certificazione.

---

---

---