

KLIENTO POREIKIAI

Siekiame kuo geriau išsiaiškinti savo klientų poreikius ir lūkesčius.

Teikiame kokybiškas produktų ir vadybos sistemų sertifikavimo, gaminių saugos ir techninių bandymų paslaugas pagal suderintus su klientu metodus ir kliento reikalavimus.

SERTIKA AKREDITACIJA ir OBJEKTYVUMAS

SERTIKA Kokybės vadybos sistemos paskirtis yra efektyviai, rezultatyviai, sistemiškai atitikti ir nuolat vykdyti Europos Sąjungos akreditacijos, SERTIKA akcininkų ir klientų teisėtus reikalavimus.

Atlikdami sertifikavimo veiklą, valdome interesų konfliktą ir užtikriname sertifikavimo veiklos objektyvumą.

SERTIKA DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJA

SERTIKOS darbuotojų kompetencija periodiškai vertinama Nacionalinio akreditacijos biuro prie Ūkio ministerijos

SERTIKOJE užtikrinama gera profesinė praktika, palaikomas aukštas teikiamų paslaugų lygis, rūpinamasi personalo kompetencija ir kvalifikacijos kėlimu.

Darbuotojai, vykdydami kokybės politiką, taiko kokybės vadybos sistemos nustatytas procedūras, supranta nešališkumo konfidencialumo ir objektyvumo svarbą.

Kokybės tikslai

- Klientams teikti kompleksines paslaugas, susidedančias iš gaminių saugos bandymų, produktų ir vadybos sistemų sertifikavimo.
- Atitikti tarptautinių standartų LST EN 17065, LST EN ISO/IEC 17025, LST EN ISO/IEC 17021-1, LST ISO/IEC 27006, LST ISO/TS 22003 reikalavimus (17025 4.2.2.b) paslaugų lygis)
- Plėsti akreditavimo sritį ir paslaugų spektrą.
- Tobulinti SERTIKOS kokybės vadybos sistemą, kurios tikslas – užtikrinti bandymų ir sertifikavimo paslaugų kontrolę bei nuolat gerinti jos rezultatyvumą.
- Ruošti kompetentingą personalą, suvokiantį savo veiklos tinkamumą ir padedantį siekti vadybos sistemos tikslų. Kelti kvalifikaciją ir siekti aukštesnės kompetencijos lygio.
- Pasirinkti tuos subrangovus, prekių ir paslaugų tiekėjus, kurie labiausiai atitinka SERTIKOS reikalavimus.

Direktorė
2019-04-17

Ingrida Kusienė

Veiklos nešališkumas, konfidencialumas ir nuosavybės teisių saugumas

Aukščiausioji SERTIKA vadovybė supranta nešališkumo svarbą, valdo interesų konfliktą ir užtikrina teikiamų paslaugų objektyvumą, nuoseklumą, atvirumą ir konfidencialumą, pagrįstą teisės normomis.

SERTIKA imasi veiksmų prieš bet kokią nešališkumo grėsmę, kylančią SERTIKOS veikloje, ar sukeltą dėl kitų asmenų, įstaigų ar organizacijų veiksmų.

SERTIKA direktorius šia Nešališkumo politika įsipareigoja užtikrinti, kad SERTIKA neatlieka darbų, kurie galėtų susilpninti pasitikėjimą bandymų laboratorijos, vadybos sistemų, produktų sertifikavimo padalinių.

SERTIKA savo veikloje remiasi principais, kurie didina pasitikėjimą jos veikla:

- Nešališkumas, objektyvumas, teisingumas;
- Kompetencija ir atsakomybė ir teisėtumas;
- Ribų tarp atvirumo, viešumo ir konfidencialumo nustatymas ir jų laikymasis;
- Rizikos valdymu grindžiama veikla, reagavimas į skundus;
- Veiklos vientisumas, nuoseklumas

Pagrindinių organizacijos darbuotojų atsakomybė nustatyta pareiginiuose nuostatuose įvertinant, kaip išvengti galimo interesų konflikto. Todėl SERTIKA vadovaujantis asmuo negali priimti sprendimų dėl klientų sertifikavimo ar tvirtinti bandymų laboratorijos bandymų protokolus ir negali įtakoti veiklą vykdančių ar tikrinančių darbuotojų sprendimus. (LST EN ISO/IEC 17025 4.1.4).

SERTIKA pagrindinės veiklos struktūriniai padaliniai neturi jokio pavaldumo ar ryšio vienas su kitu. Asmenys, ar padaliniai užtikrinantys SERTIKA pagalbinius procesus yra tiesiogiai pavaldūs SERTIKA direktoriui (LST EN ISO/IEC 17025 4.1.4 (1 pastaba)).

Kai tarpusavio santykiai ar kitų asmenų veikla kelia nepriimtina grėsmę nešališkumui, sertifikavimas ar bandymai nėra vykdomi, kol grėsmė pašalinama ar sumažinama iki priimtino lygio.

Visi interesų konfliktai yra fiksuojami ir šalinami arba mažinamos grėsmės (LST EN ISO/IEC 17025 4.1.4 2 pastaba).

SERTIKOS atliekamų sertifikavimo darbų kokybei ir finansinei priežiūrai užtikrinti sudaromas Nešališkumo užtikrinimo komitetas (NUK).

SERTIKOS darbuotojai, atliekantys SERTIKA veiklos funkcijas, supranta nešališkumo svarbą, yra pasirašę „Įsipareigojimą saugoti komercinę paslaptį“, apimančią konfidencialumo ir nešališkumo įsipareigojimus.

Visa KLIENTO informacija, išskyrus tą, kurią KLIENTAS pateikia viešai, laikoma konfidencialia, išskyrus Lietuvos įstatymuose ir sutartyje su klientu (VS sertifikavimo nuostatuose) numatytus atvejus.

SERTIKA naudoja priemones, kurios užtikrina konfidencialios informacijos ir nuosavybės teisių apsaugą, įskaitant rezultatų elektroninių laikmenų ir perdavimo apsaugos procedūras.

Direktorė
2019-04-17

Ingrida Kusienė