

objednávateľa aj častejšie, musí vykonávať tzv. dozorné audity, na ktorých zhodnotí efektívnosť systému manažérstva u objednávateľa.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že prvý dozorný audit musí byť vykonaný do 12 mesiacov od posledného dňa druhej etapy úvodného certifikačného auditu.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že dozorné audity musia byť vykonané v ročnej periodicite, pričom ich dátum realizácie sa stanovuje dátumom posledného dňa druhej etapy úvodného certifikačného auditu. Pokiaľ tento nie je známy, použije sa najstarší známy dátum posledného dňa recertifikačného auditu.
4. Posun dozorného auditu je možný nasledovne:
 - a) dopredu (t. j. skôr) bez obmedzenia, odporúčané 2 mesiace;
 - b) dozadu (t. j. neskôr) maximálne o 1 mesiac, pričom nesmie prestúpiť prelom rokov.
5. Po uplynutí platnosti certifikátu, nie je možné vykonať dozorný audit, bez predchádzajúceho vykonania tzv. recertifikačného auditu, ktorého následkom bude vydanie nového certifikátu na obdobie nasledujúcich maximálne troch rokov. Musí však byť zachovaná podmienka v bode V, ods. 6.
6. Recertifikačný audit musí byť vykonaný do troch rokov, pričom posledný deň recertifikačného auditu musí byť najneskôr 21 dní pred ukončením platnosti certifikácie.

VI. MIMORIADNY AUDIT

PQM realizuje aj mimoriadne audity, ktoré sa vykonávajú v súlade s normou ISO 17021 sú riadené ako dozorné audity.

Mimoriadne audity sa môžu vykonať najmä v situáciách:

- ak klient požiada o rozšírenie certifikácie (mimoriadny audit je spoplatnený vo výške dozorného auditu);
- ak vedúci audítor pri audite zistí neplnenie požiadaviek podľa predmetnej normy / predmetných noriem, a je potrebná kontrola nezhôd pri mimoriadnom audite (mimoriadny audit je spoplatnený vo výške dozorného auditu);
- ak COMS PQM požiada klienta o vykonanie mimoriadneho auditu z dôvodu svedeckého posúdenia akreditačného orgánu SNAS (mimoriadny audit nie je spoplatnený);
- ak COMS PQM má podozrenie na porušovanie pravidiel a požiadaviek systému manažérstva, resp. pri kontrole plnení pochybení v systéme manažérstva (mimoriadny audit nie je spoplatnený);
- ak vedúci COMS PQM rozhodne o vykonaní mimoriadneho auditu z dôvodu opodstatnenej sťažnosti voči klientovi (mimoriadny audit je spoplatnený vo výške dozorného auditu).

VII. ODVOLÁVANIA A SŤAŽNOSTI

1. Ak sa chce objednávateľ odvolať alebo namietť voči ktorémukoľvek rozhodnutiu PQM je povinný tak urobiť v súlade postupom pre odvolania (sťažnosti), ktorý je k dispozícii na webových stránkach spoločnosti či na vyžiadanie.
2. Ak chce zákazník podať akúkoľvek sťažnosť, mala by byť podaná PQM, s.r.o. v zmysle postupu uvedeného na webovej stránke www.pqm.sk