



Kiadás:1, Változat:1 (2022.01.07.)

ARCO International Kft Ellenőrző szervezet

1117 Budapest, Gábor Dénes utca 4. C. ép. 2. em
Nyilvános tájékoztató

1. Általános tájékoztatás

Az ARCO International Kft., mint önálló jogi személy működteti ARCO International Kft. Ellenőrző szervezet (továbbiakban Ellenőrző szervezet) szervezeti egységét.

Az Ellenőrző szervezet az MSZ EN ISO/IEC 17020:2012 szabvány szerinti minőségirányítási rendszert működtet a

Nukleáris gépész technológiai rendszerek, rendszerelemek, berendezések, csővezetékek, impulzus vezetékek, csővezetéki, és nyomáshatároló elemek, azokat tartó és alátámasztó szerkezetek vizsgálati folyamatának „A” típusú megfeleléség ellenőrzése során a

- gyártási folyamatban előírt vizsgálatok végrehajtásának-,
 - beszerzési folyamatban előírt vizsgálatok végrehajtásának -,
 - helyszíni szerelési folyamatban előírt vizsgálatok végrehajtásának -,
- valamint

Nukleáris villamos és irányítástechnikai technológiai rendszerek, rendszerelemek, berendezések vizsgálati folyamatának „A” típusú megfeleléség ellenőrzése során a

- gyártási folyamatban előírt vizsgálatok végrehajtásának-,
- beszerzési folyamatban előírt vizsgálatok végrehajtásának -,
- helyszíni szerelési folyamatban előírt vizsgálatok végrehajtásának -,

tevékenységi területen, és amely eredményeként a megkívánt műszaki színvonalon megbízható vizsgálati eredményeket szolgáltat a pártatlanság és bizalmasság megtartásával.

Az Ellenőrző szervezet, mint „A típusú” ellenőrző szervezet (harmadik félként működő ellenőrző szervezet) a szabvány követelményeit teljesítve független, amilyen mértékben azt a szolgáltatások végzésének feltételei, körülményei megkövetelik. A Társaság és az Ellenőrző szervezet vezetése biztosítja a függetlenséget, és szükség esetén a tulajdonosokat is bevonja annak biztosításába. Az ellenőrző szervezet működésében független az érintett felektől és működését az alábbi célok és elvek szerint irányítja.

Az Ellenőrző szervezet kizárólag megfeleléség ellenőrzési szolgáltatást végez, hatósági ellenőrzést és vizsgálói tevékenységet nem végez.

Az ellenőrző szervezet:

a) és annak tagjai nem vesznek részt olyan tevékenységekben, amelyek az ellenőrzési tevékenységeikkel összefüggő ítéletalkotási függetlenségükkel és tisztességükkel összeférhetetlenek, nem vesznek részt az ellenőrzött tételek tervezésében, gyártásában, szállításában, telepítésében, vásárlásában, tulajdonlásában, használatában vagy karbantartásában,

b) nem része olyan jogi személynek, amely az ellenőrzött tételek tervezésével, gyártásával, szállításával, telepítésével, vásárlásával, birtoklásával, használatával vagy karbantartásával foglalkozik,

c) nem kapcsolódik olyan külön jogi személyhez az alábbiak szerint, amely részt vesz az ellenőrzött tételek tervezésében, gyártásában, szállításában, telepítésében, vásárlásában, birtoklásában, használatában vagy karbantartásában, ilyen:

1) a közös tulajdon, kivételt képezhet az olyan esetet, ahol a tulajdonosok nem képesek befolyásolni az ellenőrzéseredményét;

2) a szervezetek vezetésében jelen lévő közös tulajdonosi megbízottak, vagy az ezeknek megfelelő egyéb személyek, kivéve képezhet az olyan eset, ahol ezek a személyek olyan funkciókkal rendelkeznek, amelyeknek nincs befolyása egy ellenőrzés eredményére;

3) az ugyanazon magasabb irányítási szint felé történő közvetlen beszámolás, kivéve ahol ez nem befolyásolhatja egy ellenőrzés eredményeit;

4) szerződéses kötelezettségek vagy más olyan módozatok, amelyekben keresztül befolyásolható egy ellenőrzés eredménye.

A Társaság vezetősége kijelenti, hogy az Ellenőrző szervezet mentes minden olyan külső és belső kereskedelmi, pénzügyi és más ráhatástól, amely műszaki ítéletalkotását befolyásol(hat)ja. Az Ellenőrző szervezet vezetősége kijelenti, hogy a szervezeten belül végzett más tevékenységek és ebben munkát végzők gazdasági vagy műszaki szempontból sem előnyösen, sem hátrányosan nem befolyásolják az Ellenőrző szervezet munkatársait a



Kiadás:1, Változat:1 (2022.01.07.)

ARCO International Kft Ellenőrző szervezet

1117 Budapest, Gábor Dénes utca 4. C. ép. 2. em

Nyilvános tájékoztató

pártatlan eredményalkotásban, így biztosítva az esetlegesen ellentétes érdekű szervezeti egységektől való függetlenséget.

Az Ellenőrző szervezet az Ügyfél megbízása alapján vesz részt a fenti vizsgálati folyamat megfelelés ellenőrzésében. Az Ellenőrző szervezet megfelelés ellenőrzésének az alapját az Ügyfél által jóváhagyott utasítások, tervek, és rendszerspecifikus műszaki leírások követelményei képezik, melyek alapján a végrehajtandó vizsgálatok megfelelés ellenőrzését a megfelelés ellenőrzési tervben rögzíti.

Amennyiben az Ügyfél szerződésben rögzített igénye a meglevő ellenőrzési eljárások alapján részben vagy egészében nem valósítható meg, akkor szükség esetén az Ellenőrző szervezet kidolgozhatja az alkalmazandó ellenőrzési eljárást az Ügyfél követelményei alapján, mely az Ügyfél jóváhagyást követően válik a megfelelés ellenőrzés alapjául.

2. Bizalmasság

Az Ellenőrző szervezet munkatársai és vezetői megfelelés ellenőrzési tevékenységük során titoktartásra kötelezettek, valamint védik az Ügyfél tulajdonjogokat beleértve a szabadalmi jogokat. Az ellenőrzési tevékenységhez kapcsolódó valamennyi információ, dokumentum bizalmas, biztonságos illetéktelenek által hozzáférhetetlené teszik. A munkatársak bizalmas ügykezelésre vonatkozó kötelezettségeit a szerepköri leírások tartalmazzák.

A titoktartási kötelezettség az Ellenőrző szervezet alvállalkozóira, valamint azok tagjaira is vonatkozik. Az alvállalkozók szerződéseikben megállapodnak, illetve titoktartási nyilatkozatban vállalnak kötelezettséget, valamint a személyek is titoktartási nyilatkozatot tesznek.

Az ellenőrzési tevékenység során szerzett információt az Ellenőrző szervezet az ellenőrzést kérő írásbeli engedélye nélkül harmadik félnek nem adja ki. Ha az információ kiadására az Ellenőrző szervezetet a jogszabály kötelezi, akkor ennek tényét közli az ellenőrzött szervezettel, de ebben az esetben is csak a törvény által szigorúan előírt információt adja ki.

Az Ellenőrző szervezet vezető felelős információvédelem érdekében minden szükséges intézkedést megtenni és a védelem rendjének betartásáért.

3. Szervezeti felépítés

Az ügyvezető az Ellenőrző szervezet működésében döntéshozó szerepet általánosan tölt be, - mely döntéseket az ellenőrző szervezet vezető készít elő - nem befolyásolja, és nem vesz részt az ellenőrző szervezet vizsgálati tevékenységében. Az ügyvezető biztosítja az ellenőrző szervezet működéséhez és fejlesztéséhez szükséges humán és gazdasági erőforrásokat, továbbá biztosítja függetlenségét a szervezeten belül.

A minőségirányítási vezető felelős a kézikönyvben foglaltak bevezetéséért, a rendszer folyamatos működtetéséért, karbantartásáért és fejlesztéséért, továbbá jelen rendszerrel kapcsolatos minőségirányítási képzések megtartásáért, valamint a Megrendelői visszajelzések kezeléséért.

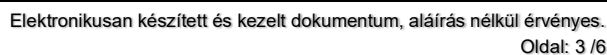
Az Ellenőrző szervezet vezető feladata és felelőssége az ellenőrző szervezet működésének összehangolása, az ellenőrzésekhez szükséges létszám biztosítása, a munkák szervezése, felügyelete, az elkészült jegyzőkönyvek monitoring ellenőrzése, valamint a működésének fejlesztése és a pártatlanság és bizalmasság biztosítása.

A műszaki vezető az ellenőrző szervezet által végzett tevékenységhez szükséges képzettséggel és gyakorlattal, és teljes felelősséget visel azért, hogy az ellenőrzési tevékenységeket e szabvány előírásaival összhangban végezzék. Az Ellenőrző szervezet vezető távollétében műszaki vezető látja el az ellenőrzési tevékenység felügyeletét, aki jól ismeri az ellenőrzés módszereit és eljárásait, az ellenőrzések célját és az eredmények kiértékelését, valamint az ellenőrzési szolgáltatás elvárt szinten történő biztosításáért felelős.

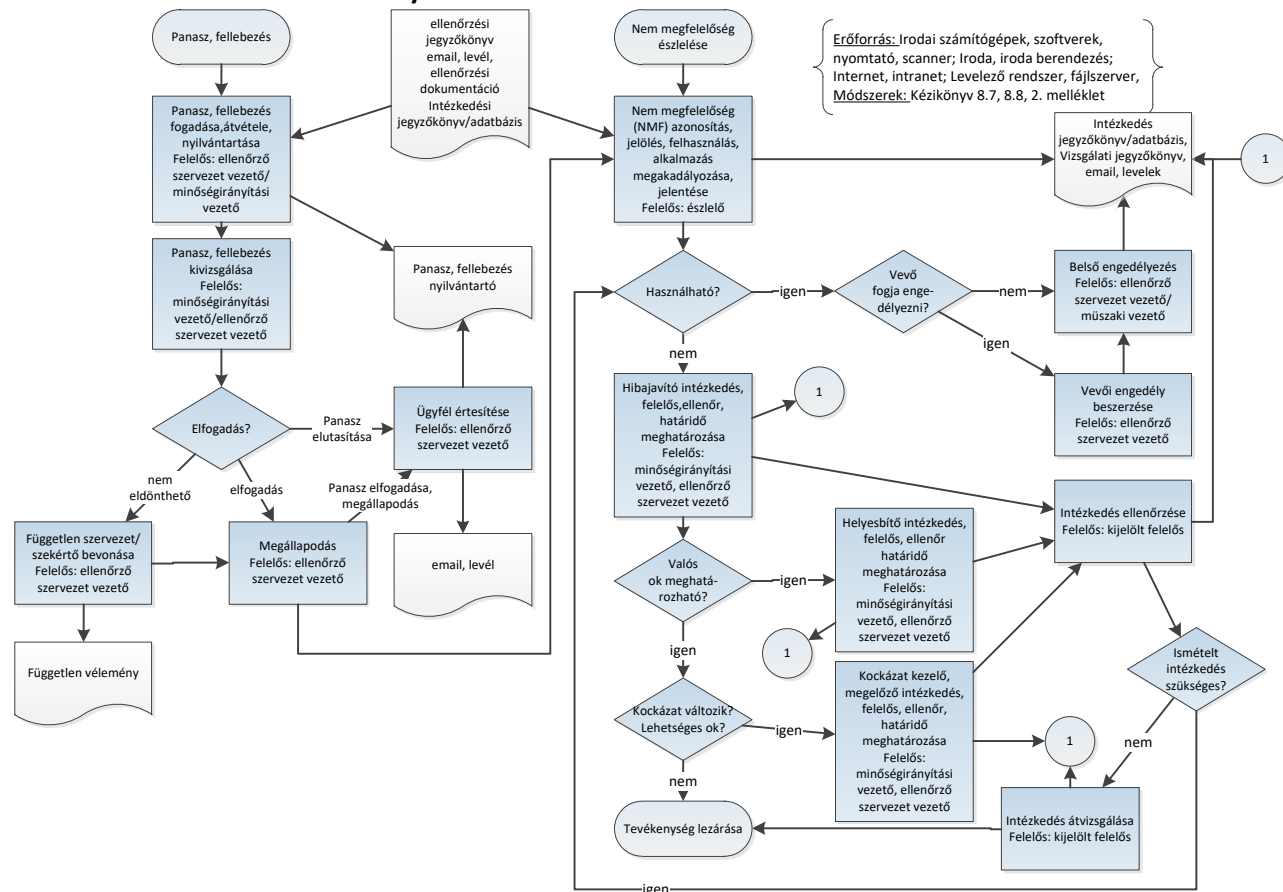
Az ellenőrök feladata és felelőssége a munkavégzés teljesítéséhez szükséges képzettség megszerzése, az ellenőrzésre való felkészülés, egyeztetés a Megrendelő képviselőivel, jelentések készítése.

```
graph TD; U[Ügyvezető] --> ESZV[Ellenőrző szervezet vezető]; U --> MI[Minőségirányítási vezető]; ESZV --> MV[Műszaki vezető]; MV --> E[Ellenőzők]; MI --> BA[Belső auditor];
```

A minőségirányítási rendszer érvényességi területére vonatkozóan, az ügyféllel írott szerződést (vagy ajánlat/megrendelés) kötünk, figyelembe véve jogszabályokban a szerződésekre előírt követelményeket.



8. Panaszok és fellebbezések folyamata



A panaszok és fellebbezések kezelési folyamata magában foglalja legalább az alábbi elemeket és módszereket:

- a panasz vagy fellebbezés átvételi, jóváhagyási, kivizsgálási és a válaszként hozandó intézkedésekről való döntés a folyamat ábra szerint;
- a panaszok és fellebbezések nyomon követése és rögzítése, beleértve a megoldásukra vállalt intézkedéseket;
- gondoskodás a megfelelő intézkedés meghozásáról.

Az ellenőrző szervezet azért felelős, hogy a panasz vagy fellebbezés jóváhagyásához minden szükséges információt összegyűjtsön és ellenőrizzen.

Az Ellenőrző szervezet minden esetben elismeri a panasz vagy a fellebbezés átvételét és folyamatosan tájékoztatja a panaszos vagy fellebbező felet az ügy állásáról és kimeneteléről.

Az Ellenőrző szervezet a panasz átvételekor megerősíti, hogy a panasz a felelősségi körébe tartozó megfelelőség ellenőrzési tevékenységekre vonatkozik és amennyiben igen, akkor foglalkozik azzal. A panasz részét képezi, amennyiben az Ügyfél kifogásolja a megfelelőség ellenőrzés elvégzésének szabályszerűségét, a vonatkozó megfelelőség ellenőrzési eljárásban rögzítettek nem teljeskörű betartását, vagy magát a megfelelőség ellenőrzés eredményét.

A panasz adódhat pl. azonosítási, a megfelelőség ellenőrzési eredmények megadási eltéréséből, hiányosságból, vagy adminisztrációs tévedésből.

Az Ellenőrző szervezet az elvégzett megfelelőség ellenőrzéssel kapcsolatban a megfelelőség ellenőrzési jelentés kézhezvételétől számított 30 napig fogad el panaszt, kizárólag írásos formában (levél, fax vagy e-mail), a nyilvános tájékoztató vagy speciálisan az Ügyféllel kötött szerződés rendelkezése szerint.



Kiadás:1, Változat:1 (2022.01.07.)

ARCO International Kft Ellenőrző szervezet

1117 Budapest, Gábor Dénes utca 4. C. ép. 2. em

Nyilvános tájékoztató

A panasz átvétele és nyilvántartásba vétele után kezdődik meg a kivizsgálás és a válaszadás. Ennek határideje a lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb a bejelentés fogadásától számított 30 nap.

Amennyiben a kivizsgálása alapján a panasz elutasításra kerül, erről a panaszos felet az Ellenőrző szervezet írásban értesíti. Amennyiben a panasz elfogadásra kerül az érintett megfelelőség ellenőrzési jelentés módosításáról az Ellenőrző szervezet intézkedik, illetve a panasz rendezéséről helyesbítő tevékenység keretében az Ügyféllel megállapodik.

Amennyiben a panasz jogossága egyértelműen és kétséget kizárólag megállapítható, és az Ellenőrző szervezet a megfelelőség ellenőrzés ismételt elvégzéséről dönt, az Ellenőrző szervezet a megfelelőség ellenőrzést, valamint a megfelelőség ellenőrzési jelentés pontosítását, kiegészítését vagy új, módosított tartalmú megfelelőség ellenőrzési jelentés kiadását költségmentesen végzi el. A panaszt kiváltó ok feltárása után helyesbítő tevékenység kerül bevezetésre, hogy a hiba ismételt előfordulása megakadályozható legyen.

Amennyiben a panasz belső szervezetlenségre, rendszerhibára vezethető vissza, akkor helyesbítő tevékenység indítása szükséges. A nem a megfelelőség ellenőrzéssel kapcsolatos panaszt intézkedési jegyzőkönyvben vagy adatbázisban veszi az Ellenőrző szervezet nyilvántartásba. A panaszt kiváltó ok feltárása után helyesbítő, illetve megelőző tevékenység kerül bevezetésre, hogy a nemmegfelelőség ismételt előfordulása megakadályozható legyen, illetve csökkentse a lehetőségét az ilyen nemmegfelelőségek előfordulásának, és biztosítsa a továbbfejlesztés lehetőségét.

Ha az Ügyfél nem elégedett az Ellenőrző szervezet intézkedésével és annak eredményével, úgy polgári peres eljárást kezdeményezhet.

Az Ellenőrző szervezet biztosítja, hogy panasszal vagy fellebbezéssel kapcsolatos döntést olyan személyek hozzák meg, vizsgálják felül és hagyják jóvá, akik eredetileg nem vettek részt a kérdéses ellenőrzési tevékenységekben.

Az ellenőrző szervezetnek minden lehetséges esetben hivatalos értesítést kell küldenie a panaszos vagy fellebbező félnek a panasz- és fellebbezéskezelési folyamat lezárásáról.

ARCO International Kft
Ellenőrző szervezet