



**OŚRODEK CERTYFIKACJI  
USŁUG PRZECIWOŻAROWYCH**  
Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Pożarnictwa



**SITP PCU-01**

**PROGRAM CERTYFIKACJI PODMIOTÓW  
ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI W ZAKRESIE  
SYGNALIZACJI POŻAROWEJ I AUTOMATYKI  
POŻARNICZEJ**

Program został opracowany w oparciu o Polską Normę PN-EN ISO/IEC 17067:2014-01  
Ocena zgodności. Podstawy certyfikacji wyrobów oraz wytyczne dotyczące programów  
certyfikacji wyrobów. Program typu-6.

**Zatwierdzony przez Zarząd Główny  
Stowarzyszenia Inżynierów i Techników Pożarnictwa**

**Wydanie 4  
Poznań, 28 grudzień 2017 r.**

**SPIS TREŚCI**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. ZAKRES I CEL DOKUMENTU .....</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>2. PODSTAWA CERTYFIKACJI.....</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>3. DEFINICJE.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>4. BEZSTRONNOŚĆ I POUFNOŚĆ.....</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>5. PROCEDURA CERTYFIKACJI .....</b>                                | <b>4</b>  |
| 5.1. Zakres (rodzaj) certyfikowanych usług.....                       | 4         |
| 5.2. Wnioskowanie o certyfikację.....                                 | 4         |
| 5.3. Koszty certyfikacji.....   | 6         |
| 5.4. Forma i zawartość certyfikatu .....                              | 6         |
| 5.5. Okres ważności certyfikatu .....                                 | 6         |
| 5.6. Rozszerzenie zakresu certyfikacji.....                           | 8         |
| 5.7. Nadzór Jednostki Certyfikującej nad przyznanym certyfikatem..... | 8         |
| 5.8. Zawieszanie certyfikacji .....                                   | 8         |
| 5.9. Cofnięcie certyfikacji .....                                     | 9         |
| 5.10. Ograniczenie zakresu certyfikacji .....                         | 9         |
| 5.11. Wygaśnięcie certyfikacji.....                                   | 9         |
| <b>6. WARUNKI PRYZNANIA CERTYFIKACJI .....</b>                        | <b>10</b> |
| 6.1. Wymagania ogólne .....   | 10        |
| 6.1.1. Wymagane dokumenty formalne .....                              | 10        |
| 6.1.2. Wymagane dokumenty merytoryczne.....                           | 10        |
| 6.2. Organizacja firmy.....   | 10        |
| 6.2.1. Odpowiedzialność za jakość usług .....                         | 10        |
| 6.2.2. Wyposażenie firmy .....  | 11        |
| 6.2.3. Dokumentacja.....  | 11        |
| 6.3. Personel firmy certyfikowanej .....                              | 11        |
| 6.3.1. Postanowienia ogólne.....                                      | 11        |
| 6.3.2. Liczba pracowników.....  | 11        |
| 6.3.3. Kwalifikacje pracowników .....                                 | 12        |
| 6.3.4. Szkolenia .....  | 12        |
| 6.4. System jakości.....  | 12        |
| 6.5. Dokumentacja wykonawcza .....                                    | 12        |
| 6.6. Rejestr instalacji .....   | 12        |
| 6.7. Audyty i przeglądy .....   | 12        |
| 6.8. Serwis.....  | 12        |
| 6.9. Referencje .....   | 13        |
| 6.10. Ubezpieczenie .....   | 13        |
| 6.11. Reklamacje.....   | 13        |
| 6.12. Inne wymagania.....   | 13        |
| <b>7. PROCEDURY KONTROLI INSTALACJI U KLIENTA.....</b>                | <b>13</b> |
| <b>8. REKLAMA.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ .....</b>                                      | <b>14</b> |
| <b>10. ZMIANY W PROGRAMIE CERTYFIKACJI .....</b>                      | <b>13</b> |
| <b>11. SPRAWY SPORNE.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>12. ZAŁĄCZNIKI .....</b>   | <b>15</b> |

## 1. ZAKRES I CEL DOKUMENTU

W niniejszym dokumencie zawarto podstawowe wymagania i procedury, które powinna spełnić firma usługowa, podmiot usługowy świadcząca usługi w zakresie sygnalizacji pożarowej i automatyki pożarniczej, poddająca się dobrowolnej certyfikacji.

Certyfikat uzyskany w wyniku poddania się firmy usługowej opisanym w niniejszym dokumencie procedurom jest potwierdzeniem zweryfikowania firmy pod kątem jej wiarygodności i kompetencji do świadczenia dobrej jakości usług (według aktualnego stanu wiedzy) w określonym przez certyfikat zakresie.

Usługa sygnalizacji pożarowej i automatyki pożarniczej (projekt, wykonawstwo i konserwacja instalacji), wykonana w obiekcie przez firmę certyfikowaną, może być podstawą wystąpienia przez właściciela obiektu o udzielenie zniżki w ubezpieczeniu obiektu od ognia.

## 2. PODSTAWA CERTYFIKACJI

Podstawą certyfikacji usług w zakresie sygnalizacji pożarowej i automatyki pożarniczej są wymagania przepisów przeciwpożarowych i stosownych norm.

1. Norma PN-EN ISO/IEC 17065 – Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek certyfikujących wyroby, procesy i usługi,
2. Norma PN-EN ISO/IEC 17067 – Ocena zgodności. Podstawy certyfikacji wyrobów oraz wytyczne dotyczące programów certyfikacji wyrobów,

## 3. DEFINICJE

W niniejszym dokumencie obowiązują określenia zawarte w dokumentach odniesienia według załącznika 3 i ponadto:

**Jednostka certyfikująca (JC):** jednostka oceniająca zgodność w prowadzeniu certyfikacji podmiotów świadczących usługi w zakresie ochrony przeciwpożarowej, jako strona trzecia, w oparciu o programy certyfikacji SITP PCU.

**Firma (usługowa) zwana dalej firmą:** prawnie samodzielne przedsiębiorstwo, świadczące usługi w dziedzinie sygnalizacji pożarowej i automatyki pożarniczej, występująca o certyfikację swojej działalności usługowej.

**Pracownik firmy:** pracownik firmy usługowej, objęty terminowym lub bezterminowym stosunkiem zatrudnienia, podlegający obowiązkowemu ubezpieczeniu społecznemu.

**Kwalifikowany pracownik:** pracownik firmy, mający wykształcenie i doświadczenie oraz kompetencje do wykonywania dobrej jakości usług.

**Główny specjalista:** kwalifikowany pracownik, merytorycznie odpowiedzialny w firmie za jakość świadczonych usług w swoim zakresie, podpisujący w imieniu firmy usługowej deklarację zgodności.

**Automatyka pożarnicza:** w niniejszym dokumencie oznacza elementy (urządzenia) współpracujące z systemami sygnalizacji pożarowej, wysyłające sygnały sterujące do i przyjmujące sygnały kontrolne z urządzeń przeciwpożarowych i zabezpieczających.

## 4. BEZSTRONNOŚĆ I POUFNOŚĆ

Jednostka zapewnia pełną bezstronność i wiarygodność podczas przebiegu całego procesu certyfikacji. Wszyscy uczestniczący w procesie certyfikacji są dopuszczani do informacji poufnych po uprzednim podpisaniu oświadczeń o zobowiązaniu się do nie ujawniania wiadomości pozyskiwanych w trakcie auditu i zachowania bezstronności. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażającej konfliktowi interesów, zainteresowany jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym fakcie dyrektora jednostki. W przypadku złamania zasad poufności przez osobę biorącą udział w procesie certyfikacji jakości usług

przeciwpożarowych, zostaje ona usunięta ze struktur jednostki, a w przypadku gdy z tego tytułu powstaną jakiegokolwiek straty, sprawa kierowana jest do Sądu Powszechnego.

## 5. PROCEDURA CERTYFIKACJI

### 5.1. Zakres (rodzaj) certyfikowanych usług

Firma usługowa może uzyskać certyfikat obejmujący następujący zakres działalności:

- a) projektowanie instalacji sygnalizacji pożarowej i elementów automatyki pożarniczej,
- b) zakładanie (montaż) i uruchamianie (programowanie) instalacji sygnalizacji pożarowej i elementów automatyki pożarniczej,
- c) konserwacja instalacji sygnalizacji pożarowej i elementów automatyki pożarniczej

Firma usługowa może ubiegać się o certyfikaty obejmujące każdy z zakresów działalności a), b) lub c) oddzielnie albo łącznie.

### 5.2. Wnioskowanie o certyfikację

Firma usługowa zgłaszająca się do Jednostki Certyfikującej otrzymuje informator oraz Kryteria Certyfikacji (dokumenty SITP PCU-01) niezbędne do złożenia wniosku.

JC wymaga od wnioskodawcy, aby:

- a) zawsze spełniał warunki programu certyfikacji, o który wnioskował,
- b) umożliwił przeprowadzenie oceny, łącznie z zapewnieniem możliwości oceny systemu jakości firmy i oceny uznania wykonywanej usługi,
- c) powoływał się na certyfikację wyłącznie w odniesieniu do zakresu, na który certyfikacji udzielono,
- d) nie wykorzystywał certyfikacji na inne usługi oraz nie składał oświadczeń dotyczących udzielonej certyfikacji, które można uznać za wprowadzające w błąd,
- e) po zawieszeniu lub cofnięciu certyfikacji zaprzestał wykorzystywania wszystkich materiałów reklamowych zawierających jakiegokolwiek powołanie się na tę certyfikację,
- f) wykorzystywał certyfikację do wykazania wysokiej jakości certyfikowanych usług,

Jednostka certyfikująca informuje o możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej [www.certyfikacja.poznan.pl](http://www.certyfikacja.poznan.pl).

Firma usługowa deklarująca wolę poddania się certyfikacji składa w Jednostce Certyfikującej formalny wniosek o certyfikację z załącznikami identyfikującymi prawnie firmę:

- wypełniony formularz Wniosku o certyfikację usług (załącznik 1),
- wypełniony formularz Kwestionariusza Firmy usługowej (załącznik 2).

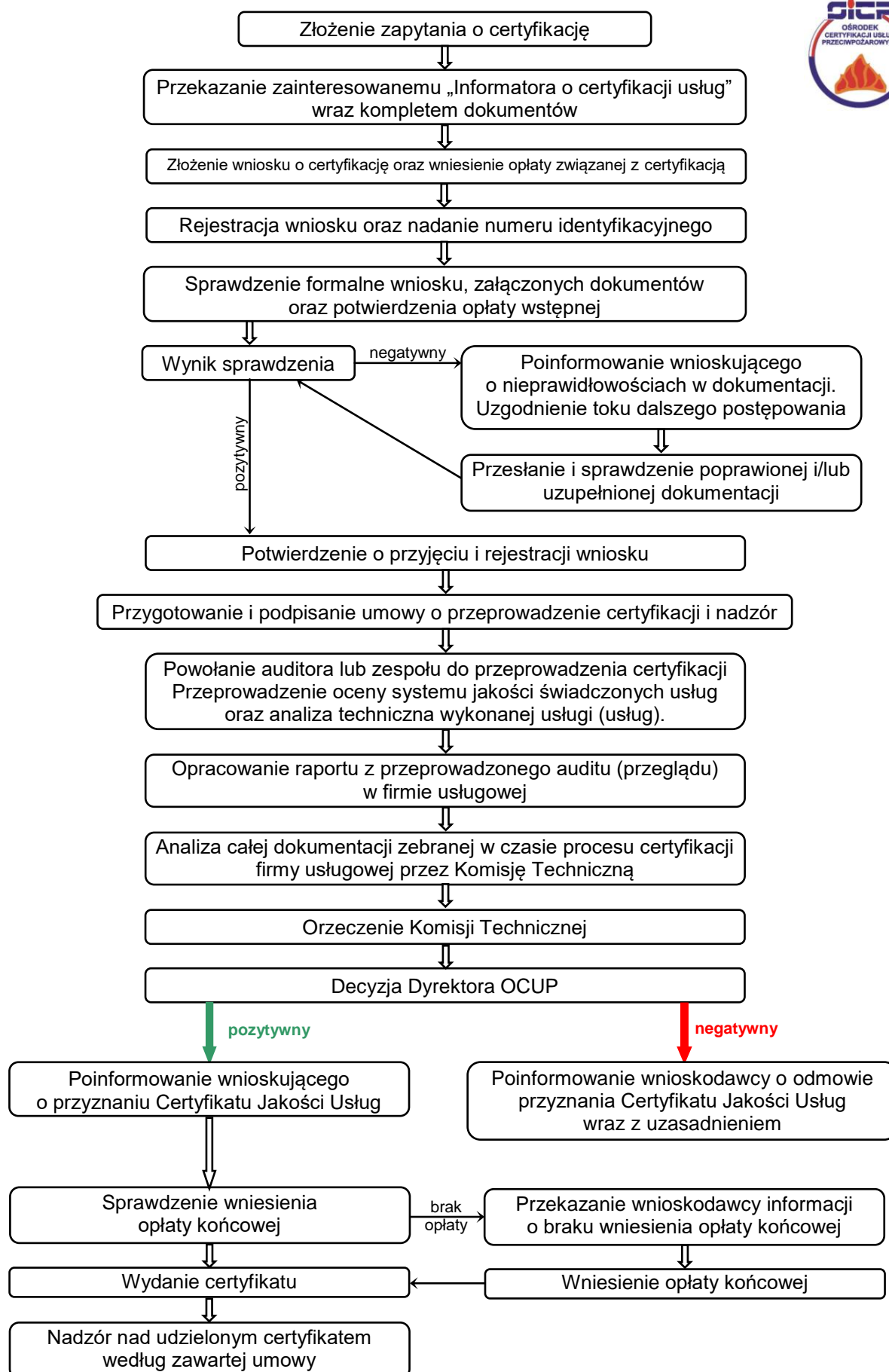
We wniosku o certyfikację powinien być ściśle określony deklarowany zakres certyfikacji. Firma ubiegająca się o certyfikat jakości usług powinna mieć zrealizowane 3 pełne instalacje we wnioskowanym zakresie.

Po przyjęciu wniosku Jednostka Certyfikująca przygotowuje projekt umowy o certyfikację usług, precyzujący wzajemne terminowe i finansowe zobowiązania stron i przekazuje firmie usługowej wraz z:

- wymaganiami dotyczącymi dokumentacji niezbędnej do przeprowadzenia certyfikacji,
- wstępnym harmonogramem certyfikacji.

Szczegółowy tryb postępowania w procesie certyfikacji umieszczono w poniższym schemacie:

## TRYB CERTYFIKACJI USŁUG PRZECIWPÓŻAROWYCH



### 5.3. Koszty certyfikacji

Koszty certyfikacji zgodnie z umową o przeprowadzenie certyfikacji, wyliczone w oparciu o cennik przedstawiony przez Jednostkę Certyfikującą, pokrywa firma usługowa.

Cennik powinien różnicować koszty w przypadku: wydania po raz pierwszy, rozszerzenia i przedłużenia certyfikatu.

Cennik powinien określać rabat dla firm usługowych, posiadających wdrożony system sterowania jakością usług.

Ponadto firma usługowa powinna zobowiązać się do pokrycia kosztów auditów, przeprowadzanych przez Jednostkę Certyfikującą. Cennik jest dokumentem dostępnym w jednostce na wniosek zainteresowanego.

### 5.4. Forma i zawartość certyfikatu

Certyfikat stanowi potwierdzenie kompetencji firmy usługowej do wykonywania usług we wskazanym zakresie. Certyfikat powinien zawierać:

- nazwę i adres jednostki certyfikującej,
- numer certyfikatu wydawanego podmiotowi,
- numer akredytacji nadany Jednostce Certyfikującej,
- zakres certyfikacji (usługi) w odniesieniu, do której certyfikacja została udzielona,
- dokument normatywny (program certyfikacji SITP PCU-01) na podstawie, którego dokonano oceny zgodności usługi,
- datę wydania certyfikatu,
- nazwę i adres podmiotu,
- okres ważności certyfikatu,
- symbol akredytacji naniesiony zgodnie z zasadami określonymi w dokumencie PCA-DA-02,
- nazwisko i imię kierownika Jednostki Certyfikującej,

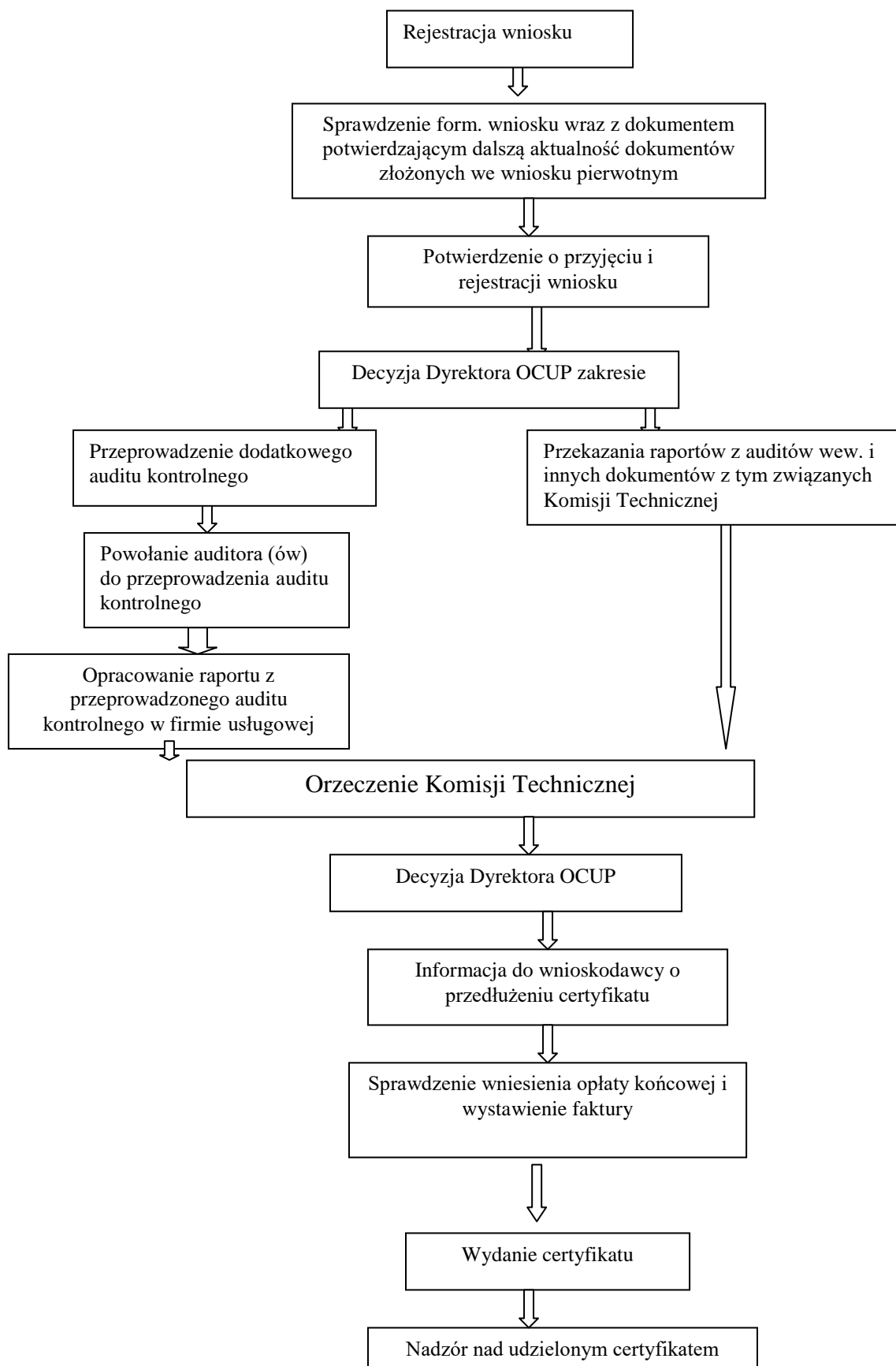
Zestawienie posiadaczy certyfikatów, zakresu certyfikacji, programów certyfikacji, okresu ważności certyfikatu dostępne są na stronie internetowej jednostki, ZG SITP oraz w kwartalniku „Ochrona Przeciwpożarowa”. Na życzenie klienta może być wydawane zaświadczenie o posiadaniu certyfikatu i innych informacji dotyczących posiadanego dokumentu.

### 5.5. Okres ważności certyfikatu

Certyfikaty wydaje się na czas określony.

Certyfikat może być udzielony na okres 24 miesięcy i następnie przedłużony na dalsze 36 miesięcy.

Przedłużenie ważności certyfikatu może nastąpić na wniosek Firmy wg. następującej procedury:



W przypadku zmiany statusu prawnego posiadacza certyfikatu decyzję o ewentualnym przeniesieniu praw do certyfikatu podejmuje dyrektor Jednostki Certyfikującej w oparciu o gruntowną analizę sytuacji.

### **5.6. Rozszerzenie zakresu certyfikacji**

Na wniosek firmy usługowej może nastąpić rozszerzenie zakresu certyfikacji. Rozszerzenie zakresu certyfikacji może być przeprowadzone na pisemny wniosek klienta, któremu jednostka udzieliła certyfikacji na usługę z zakresu ochrony przeciwpożarowej. Rozszerzenie zakresu certyfikacji ma formę aneksu do certyfikatu na usługę podstawową z takim samym terminem ważności.

Dyrektor OCUP podejmuje decyzję o rozszerzeniu zakresu certyfikacji o usługi wykonywane przez tę samą firmę usługową, jeżeli nie różnią się znacząco od usługi podstawowej i spełniają określone wymagania.

### **5.7. Nadzór Jednostki Certyfikującej nad przyznanym certyfikatem.**

Jednostka Certyfikująca zobowiązana jest zgodnie z podpisaną umową i Procedurą P-2 do sprawowania nadzoru nad przyznanym certyfikatem. Nadzór polega na przeprowadzeniu raz w roku auditu w nadzorze w zakresie:

- sprawdzenia wykorzystywania przyznanego certyfikatu z dokumentami odniesienia,
- sprawdzenia właściwego stosowania logo OCUP na dokumentach firmowych,
- właściwego stosowanie znaków związanych z przyznanym certyfikatem przez klienta,
- sprawdzenie prawidłowości posługiwania się certyfikatem lub logo Jednostki Certyfikującej we wszelkiego rodzaju skuteczne działania w stosunku do firmy usługowej po uzyskaniu informacji ze strony dokumentach i materiałach firmy usługowej.

Jednostka Certyfikująca podejmie skuteczne działania w stosunku do firmy po uzyskaniu informacji ze strony innego klienta o nieprawidłowym posługiwaniu się certyfikatem lub logo Jednostki Certyfikującej.

### **5.8. Zawieszanie certyfikacji**

Dyrektor OCUP podejmuje decyzję o zawieszeniu certyfikacji na czas określony, w przypadku negatywnych wyników auditu lub nie wykonania działań korygujących poauditowych. Certyfikacja dla danego wyrobu może również zostać zawieszona w przypadku:

- wystąpienia niezgodności wykonywania usługi z wymaganiami,
- w przypadku, gdy wnioskodawca nie przeprowadził badań kontrolnych tam gdzie są wymagane,
- gdy wnioskodawca uniemożliwił przeprowadzenie auditu,
- nie uregulowania zobowiązań finansowych wobec OCUP,
- gdy firma usługowa w nieprawidłowy sposób korzysta z udzielonej certyfikacji,
- wystąpienia z wnioskiem o zawieszenie certyfikacji na żądanie klienta.

Czas zawieszenia certyfikacji nie jest dłuższy niż 6 miesięcy. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek klienta termin usunięcia niezgodności może być przedłużony o 30 dni.

Decyzję o zawieszeniu certyfikacji podejmuje dyrektor OCUP. Decyzja zawierająca uzasadnienie zawieszenia, zostaje przesłana do firmy usługowej, której OCUP udzielił uprzednio certyfikacji, w terminie 14 dni od daty wydania decyzji. W czasie zawieszenia certyfikacji dostawca nie ma prawa posługiwania się certyfikatem. OCUP informuje klienta o zawieszeniu certyfikacji i podaje powyższe do informacji publicznej (strona internetowe OCUP, strona internetowa ZG SITP, Kwartalnik Ochrona Przeciwpożarowa )

Po usunięciu przyczyny zawieszenia, prawo do stosowania certyfikatu jest przywrócone, pod warunkiem, że firma usługowa powiadomi o tym OCUP. OCUP potwierdza usunięcie przyczyny zawieszenia w trakcie kontroli lub w inny sposób. Po potwierdzeniu, pracownik administracyjny OCUP wysyła do dostawcy zawiadomienie informujące o ustaniu zawieszenia i równoczesnym podaniu do informacji publicznej.



Jednostka Certyfikująca poinformuje klienta, iż będzie weryfikowała informacje przez niego rozpowszechniane, dotyczące certyfikowanej usługi o ustaniu certyfikatu. Nie zastosowanie się do warunków umowy dotyczącej ustania certyfikatu będzie skutkowało wystąpieniem przez JC na drogę sądową.

### 5.9. Cofnięcie certyfikacji

Jednostka Certyfikująca może cofnąć udzielony certyfikat w przypadku:

- nie dostosowania działalności firmy usługowej do zmian w dokumentach odniesienia,
- skarg na działalność firmy usługowej, wniesionych przez właścicieli / użytkowników instalacji, po sprawdzeniu ich zasadności,
- celowego wprowadzenia w błąd klientów w zakresie posiadanej certyfikacji.

Cofnięcie certyfikacji usługi może nastąpić w przypadku, gdy firma usługowa nie spełniła w ustalonym terminie warunków postawionych przez OCUP po zawieszeniu certyfikacji. Cofnięcie certyfikacji może mieć miejsce również w przypadku likwidacji firmy usługowej lub na jej wniosek.

W przypadku ponownego ubiegania się usługodawcy o certyfikację po jej cofnięciu, OCUP przeprowadza ponownie proces certyfikacji.

W przypadku cofnięcia certyfikacji powyższa wiadomość zostaje podana do informacji publicznej (strony internetowe OCUP i ZG SITP oraz kwartalnik Ochrona Przeciwpożarowa) .

### 5.10. Ograniczenie zakresu certyfikacji

W przypadku, gdy firma posiada pełny zakres usług określony w certyfikacie (projektowanie, montaż, serwis) zakres certyfikatu może być ograniczony w przypadku:

- zaprzestania prowadzenia danego rodzaju działalności usługowej,
- zwolnienia z firmy specjalistów prowadzących lub nadzorujących dany rodzaj usług,
- negatywnej oceny auditu kontrolnego.

Firma usługowa może wystąpić o przywrócenie zakresu certyfikatu po okresie trzech miesięcy od daty ograniczenia certyfikatu, a certyfikat może być przywrócony po przeprowadzeniu ponownego auditu kontrolnego.

Decyzję o ograniczeniu certyfikacji podejmuje dyrektor OCUP. Decyzja zawierająca uzasadnienie ograniczenia, zostaje przesłana do firmy usługowej, której OCUP udzielił uprzednio certyfikacji, w terminie 14 dni od daty wydania decyzji. W czasie zawieszenia certyfikacji dostawca nie ma prawa posługiwania się certyfikatem. OCUP informuje klienta o ograniczeniu certyfikacji i podaje powyższe do informacji publicznej (strona internetowe OCUP, strona internetowa ZG SITP, Kwartalnik Ochrona Przeciwpożarowa )

Po ustaniu ograniczenia, prawo do stosowania certyfikatu jest przywrócone, pod warunkiem, że firma usługowa powiadomi o tym OCUP. OCUP potwierdza usunięcie przyczyny ograniczenia w trakcie kontroli lub w inny sposób. Po potwierdzeniu, pracownik administracyjny OCUP wysyła do dostawcy zawiadomienie informujące o ustaniu ograniczenia i równoczesnym podaniu do informacji publicznej.

### 5.11. Wygaśnięcie certyfikacji

Wygaśnięcie certyfikacji następuje w przypadku niezłożenia wniosku przez usługodawcę o przedłużenie certyfikacji.

W przypadku, gdy z jakiegokolwiek powodu certyfikat zostanie zawieszony lub cofnięty albo gdy okres przyznania certyfikatu ulegnie zakończeniu Wnioskodawca zobowiązany jest do natychmiastowego zaprzestania używania certyfikatu i logo Jednostki Certyfikującej w swoich materiałach reklamowych, marketingowych, pismach, stronie internetowej, przygotowywanych ofertach i umowach, także w postępowaniach przetargowych oraz w

wydawanych publikacjach. Wnioskodawca zwróci także Jednostce Certyfikującej wszelkie dokumenty certyfikacyjne oraz podejmie wszelkie kroki jakie są wymagane przez program certyfikacji.

Jednostka Certyfikująca umieści w dostępnych środkach informacji publicznej tj. na własnej stronie internetowej, stronie internetowej ZG SITP, Kwartalniku Ochrona Przeciwpożarowa informację, że klient (określona firma usługowa) posiada zawieszony lub cofnięty albo wygaszony certyfikat gdy okres przyznania certyfikatu uległ zakończeniu. Jednocześnie Jednostka Certyfikująca dokona zmian w formalnych dokumentach certyfikacyjnych i upoważnieniach dotyczących wykorzystania znaków związanych z certyfikacją. Ponadto Jednostka Certyfikująca poinformuje skutecznie klienta o podjętych działaniach związanych z zaprzestaniem stosowania certyfikatu i znaków związanych z certyfikacją.

## **6. WARUNKI PRYZNANIA CERTYFIKACJI**

### **6.1. Wymagania ogólne**

#### **6.1.1. Wymagane dokumenty formalne**

Firma usługowa starająca się o certyfikację powinna przedstawić:

- a) przedstawić zaświadczenie o wpisie do Krajowego Rejestru Sądowego lub ewidencji działalności gospodarczej (jeśli dotyczy), REGON, NIP,
- b) przedstawić potwierdzenie praw własności / dzierżawy / najmu obiektów swojej stałej siedziby,
- c) przedstawić kopię polisy ubezpieczeniowej OC w zakresie oferowanych przez firmę usług,
- d) posiadać i przedstawić listę obiektów z pośród których OCUP wybierze obiekt do kontroli (należy przedstawić minimum 3 obiekty, z których OCUP wybierze 2 do kontroli),
- e) przedstawić referencje zgodnie z SITP PCU-01 punkt 6.9.
- f) wyznaczyć głównego specjalistę, specjalistę, który będzie również odpowiedzialny za kontakt z OCUP,
- g) certyfikat systemu jakości ISO - jeżeli posiada,
- h) dokumenty potwierdzające stosowanie innych systemów jakości – jeżeli posiada.

#### **6.1.2. Wymagane dokumenty merytoryczne**

Firma usługowa starająca się o certyfikację powinna przedstawić:

- a) schemat organizacyjny firmy,
- b) informację firmy usługowej na temat dotychczasowej działalności, rodzaju i ilości zaprojektowanych i/lub zainstalowanych i/lub konserwowanych systemów,
- c) informację dotyczącą pracowników: uprawnień i odpowiedzialności pracowników na poszczególnych stanowiskach, ich wykształcenia, doświadczenia, odbytych szkoleń,
- d) prowadzoną politykę firmy wobec klienta (podejście firmy do spraw jakości usług, dokumentacji, szkoleń, zapisów) w wypadku, gdy w firmie brak wdrożonego systemu jakości ISO,
- e) wykaz systemów sygnalizacji pożarowej i elementów automatyki pożarniczej, z wykorzystaniem których firma świadczy usługi,
- f) autoryzację producenta, w oparciu o urządzenie, którego firma prowadzi działalność usługową,
- g) wykaz zrealizowanych projektów i/lub instalacji, z których, w wybranych dwóch, auditorzy dokonają oceny jakości wykonanej usługi.

### **6.2. Organizacja firmy**

#### **6.2.1. Odpowiedzialność za jakość usług**

Firma usługowa powinna mianować spośród zatrudnionych w niej kwalifikowanych pracowników głównego specjalistę ds. projektowania lub ds. montażu, uruchamiania i

konserwacji instalacji sygnalizacji pożarowej z elementami automatyki pożarniczej, który jest odpowiedzialny merytorycznie za jakość świadczonych usług.

Główny specjalista powinien mieć kompetencje techniczne i organizacyjne do wykrywania wadliwie wykonanych usług oraz uprawnienia do wszczynania działań naprawczych.

Główny specjalista powinien mieć swą siedzibę na terenie firmy usługowej.

Uprawnienia głównego specjalisty są ściśle skojarzone z konkretną firmą usługową.

Przejęcie głównego specjalisty do innej firmy usługowej nie powoduje przeniesienia uprawnień na tę inną firmę.

### **6.2.2. Wyposażenie firmy**

Firma usługowa wykonująca usługi w zakresie zakładania, uruchamiania i konserwacji instalacji powinna dysponować specjalistycznymi narzędziami do prowadzenia tych prac, w tym odpowiednimi testerami.

Firma powinna być w stanie, przy użyciu posiadanego wyposażenia, zademonstrować poprawność działania instalacji przy odbiorze.

Korzystając z czujek jonizacyjnych firma powinna mieć niezbędne przyrządy pomiarowe do kontroli szczelności czujek oraz zgodny z wymaganiami PAA magazyn na te czujki.

Posiadana aparatura kontrolno – pomiarowa winna być legalizowana przez uprawnione do tego jednostki.

### **6.2.3. Dokumentacja**

Firma świadcząca usługi projektowe musi uzyskać zatwierdzenie dokumentacji projektowej przez uprawnionego rzeczoznawcę ds. zabezpieczeń przeciwpożarowych.

Firma realizująca montaż instalacji może go wykonywać tylko w oparciu o projekt techniczny uzgodniony z rzeczoznawcą ds. zabezpieczeń przeciwpożarowych.

Firma powinna posiadać zbiór Certyfikatów Zgodności i świadectw dopuszczenia na wszystkie stosowane przez siebie urządzenia.

Na urządzenia współpracujące, pochodzące od różnych producentów, nie wymienione w Certyfikatach Zgodności jako współpracujące, powinna mieć deklaracje o wzajemnej kompatybilności, wystawione przez producentów w oparciu o dokonaną ocenę według odpowiedniej normy.

Firma powinna posiadać komplet dokumentacji eksploatacyjnej urządzeń, w oparciu o które realizuje swoje usługi, w tym dokumentacji archiwalnej na eksploatowane urządzenia, wycofane z produkcji.

Firma usługowa powinna posiadać wykaz i komplet deklaracji zgodności, świadectw dopuszczenia i/lub protokołów odbioru zrealizowanych przez siebie instalacji.

Firma ubiegająca się o certyfikat jakości usług powinna mieć zrealizowane 3 pełne instalacje we wnioskowanym zakresie .

## **6.3. Personel firmy certyfikowanej**

### **6.3.1. Postanowienia ogólne**

Firma usługowa powinna dysponować wystarczająco liczebnym, własnym, wykwalifikowanym personelem.

### **6.3.2. Liczba pracowników**

Nie stawia się wymogów dotyczących liczby pracowników w zakresie projektowania.

W zakresie montażu lub konserwacji firma powinna dysponować dostatecznie licznym, fachowym personelem (przeszkolonymi pracownikami), aby móc wykonać usługę w terminie uzgodnionym ze zlecającym właścicielem / użytkownikiem instalacji.

Przedstawicielstwa firmy w innych miejscowościach, prowadzące samodzielną działalność w zakresie montażu i konserwacji, powinny spełniać takie same wymagania odnośnie personelu co firma macierzysta.

### 6.3.3. Kwalifikacje pracowników

Główny specjalista powinien mieć właściwe, ukierunkowane na branżę elektryczną (elektryczne, elektroniczne, telekomunikacyjne, informatyczne, itp.), fachowe wykształcenie wyższe lub średnie, poparte odpowiednią praktyką w danym zakresie działalności, udokumentowaną świadectwem pracy.

### 6.3.4. Szkolenia

Firma usługowa powinna zapewniać doksztalcanie i szkolenie swego personelu, zwłaszcza głównego specjalisty.

Powinna prowadzić rejestr szkoleń z zaznaczeniem jej tematyki oraz listy uczestników i dysponować kopiami świadectw ukończenia szkół i szkoleń swoich pracowników, szczególnie szkoleń u producentów urządzeń, w oparciu o które świadczą usługi.

### 6.4. System jakości

Firma usługowa powinna mieć odpowiednio udokumentowane procedury wykonywania czynności z certyfikowanego zakresu w swojej działalności usługowej.

Firma usługowa powinna stosować skuteczny system jakości, który winien być udokumentowany i udostępniony do wdrażania przez pracowników.

### 6.5. Dokumentacja wykonawcza

Po oddaniu do użytku (przekazaniu) właścicielowi (użytkownikowi) instalacji firma usługowa powinna przedłożyć klientowi dokumentację powykonawczą, deklarację zgodności instalacji podpisaną przez głównego specjalistę, instrukcję obsługi centrali (systemu) oraz książkę eksploatacji instalacji. Dokument potwierdzający przeszkolenie wytypowanych pracowników inwestora.

### 6.6. Rejestr instalacji

Certyfikowana firma usługowa powinna prowadzić rejestr zaprojektowanych, wykonanych i konserwowanych przez siebie instalacji.

Firma usługowa powinna posiadać pełną charakterystykę zrealizowanych przez siebie instalacji z danymi (liczba, typy, producent) zaprojektowanych lub zamontowanych w niej urządzeń.

### 6.7. Audyty i przeglądy

Jeżeli certyfikowana firma usługowa nie ma wdrożonego systemu jakości ISO, i w związku z tym nie przeprowadza wynikających z procedur ISO auditów wewnętrznych, okresowe przeglądy powinno przeprowadzać kierownictwo firmy.

Ponadto, przynajmniej raz w roku winny być przeprowadzane audyty przez Jednostkę Certyfikującą, które powinny obejmować:

- a) przeprowadzenia wrywkowej kontroli nie więcej niż dwóch zrealizowanych instalacji,
- b) sprawdzenie dokumentacji firmy dotyczącej umów o pracę oraz dowodów ubezpieczenia społecznego pracowników,
- c) zmian na stanowiskach odpowiedzialnych głównych specjalistów,
- d) stosowania wyłącznie urządzeń mających Certyfikaty Zgodności, świadectwa dopuszczenia do stosowania,
- e) korzystania z formalnie obowiązujących wytycznych i wymagań zawartych w dokumentach odniesienia oraz w dokumentacji producenta,
- f) stosowania w firmie poprawnej terminologii, używanej w dokumentach odniesienia,
- g) sprawdzenie rejestru reklamacji i ich zakresu,
- h) sprawdzenie rejestru szkoleń pracowników,

### 6.8. Serwis

Na życzenie klienta firma usługowa powinna podjąć się serwisowania / konserwacji

założonej przez siebie instalacji. W tym celu powinna zapewnić możliwość w każdej chwili odbioru informacji / sygnałów o uszkodzeniach.

Firma świadcząca usługi w zakresie konserwacji powinna działać w takim promieniu, aby mogła podjąć interwencję, od momentu uzyskania informacji o uszkodzeniu, w czasie określonym umową z właścicielem / użytkownikiem obiektu i usunąć awarię w ciągu 36 godzin.

Firma usługowa prowadząca konserwację powinna posiadać niezbędny zapas części zamiennych do stosowanych przez siebie urządzeń, aby wywiązać się z zobowiązań względem właściciela / użytkownika obiektu.

### **6.9. Referencje**

Firma rozpoczynająca działalność powinna wykazać się referencjami w postaci minimalnej liczby zrealizowanych instalacji (w zależności od zakresu świadczonych usług):

- zaprojektowanych: 2
- założonych: 3
- konserwowanych: 2

Firma kontynuująca działalność powinna wykazać się referencjami w postaci minimalnej liczby rocznie zrealizowanych instalacji (w zależności od zakresu usług):

- zaprojektowanych: 2
- założonych: 2
- konserwowanych: 2

### **6.10. Ubezpieczenie**

Firma usługowa zobowiązana jest posiadać ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej (OC), zgodnie z poniższymi warunkami:

- 1) przedmiot ubezpieczenia będzie obejmować odpowiedzialność cywilną za szkody powstałe w związku z działalnością firmy usługowej, w szczególności z wykonywaniem certyfikowanych usług,
- 2) suma gwarancyjna powinna być w wysokości nie mniejszej niż 500.000,00zł,
- 3) okres ubezpieczenia będzie obejmować okres ważności certyfikatu (dopuszczalne jest przedstawienie polis rocznych).

### **6.11. Reklamacje**

Firma certyfikowana powinna zapewnić:

- przechowywanie zapisów odnoszących się do reklamacji na prowadzone usługi i udostępniać te zapisy na życzenie Jednostki Certyfikującej,
- podejmowanie odpowiednich działań w związku z powyższymi reklamacjami i wszelkimi usterkami w działalności usługowej, które mają wpływ na ich zgodność z wymaganiami stawianymi przy certyfikacji,
- dokumentowania podjętych działań.

### **6.12. Inne wymagania**

Firma świadcząca usługi w zakresie instalowania, uruchamiania i konserwacji, korzystająca z czujek jonizacyjnych, powinna legitymować się Zezwoleniem PAA na instalowanie, konserwację i obrót tymi czujkami.

Wszelkie informacje dotyczące firmy usługowej, uzyskane we wszystkich fazach procesu certyfikacyjnego powinny być traktowane przez Jednostkę Certyfikującą jako poufne i być chronione przed dostępem do nich osób trzecich.

Firma poddająca się certyfikacji powinna wyrazić zgodę na przechowywanie i przetwarzanie podanych przez nią danych.

## **7. PROCEDURY KONTROLI INSTALACJI U KLIENTA**

Firma ubiegająca się o certyfikację zobowiązana jest zapewnić możliwość dostępu, za zgodą właściciela (użytkownika) do zainstalowanych w obiektach (i wybranych przez auditorów z wykazu zrealizowanych instalacji) systemów oraz ich książki obsługi technicznej.

## 8. REKLAMA

Reklama z użyciem certyfikatu JC powinna prawidłowo, pod względem formalnym oraz merytorycznym odzwierciedlać treść wystawionego certyfikatu. Reklama może się odbyć tylko w powiązaniu z certyfikowanym zakresem usług. Reklama nie może odbywać się łącznie ze świadczeniami wnioskodawcy, które nie pokrywają się z zakresem certyfikatu. W przypadku wątpliwości należy uzgodnić reklamę z JC.

Wnioskodawca może oznaczać swoje dokumenty informacją o certyfikacie JC, zamieszczać logo JC oraz umieszczać jednoznaczny zapis o zakresie certyfikowanych usług.

Logo JC może być powiększane lub pomniejszane przy zachowaniu proporcji. Minimalna wysokość logo wynosi 13 mm. Może być ono używane w nagłówkach listów, pismach reklamowych, publikacjach oraz broszurach reklamowych wnioskodawcy.

## 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Wraz z wydanym certyfikatem dla firmy usługowej, JC nie przejmuje gwarancji za prawidłowość i solidność wykonania instalacji sygnalizacji pożarowej i automatyki pożarniczej oraz za brak usterek w innych usługach, które firma usługowa świadczy w stosunku do stron trzecich.

Jednostka Certyfikująca nie przejmuje w żadnej mierze odpowiedzialności za usługi wykonywane przez certyfikowaną firmę.

## 10. ZMIANY W PROGRAMIE CERTYFIKACJI

Jeżeli Jednostka Certyfikująca dokona zmian lub będzie zobowiązana do dokonania zmian w programie certyfikacji, to jest zobowiązana do skutecznego powiadomienia klient posiadającego przyznany certyfikat według tego programu o zaistniałych zmianach. Jednostka Certyfikująca zobowiąże właściwego klienta do wdrożenia zmian, a klient powiadomi Jednostkę Certyfikującą o wdrożeniu tych zmian do swoich procedur. Jednostka Certyfikująca w procesie prowadzenia auditu w nadzorze zweryfikuje wprowadzone zmiany w programie w stosunku do klienta.

Zmiany w programie certyfikacji Jednostka Certyfikująca wprowadzi do dokumentów systemowych związanych z procesem certyfikacji.

## 11. SPRAWY SPORNE

Sprawy sporne, nie uregulowane niniejszym dokumentem, są rozstrzygane przez Sąd rzeczowo właściwy dla siedziby Jednostki Certyfikującej.

Każdemu wnioskodawcy przysługuje prawo do złożenia skargi dotyczącej trybu certyfikacji do sekretariatu OCUP i odwołanie dotyczące decyzji do dyrektora OCUP w terminie 14 dni. W przypadku negatywnego rozpatrzenia skargi lub odwołania przez OCUP, posiadający certyfikat lub wnioskodawca ma prawo do skierowania odwołania do Komisji Odwoławczej, niezależnej od OCUP. Skarga i odwołanie ma formę pisemną. Wnioskodawca dołącza uzasadnienie skargę lub odwołania.

Komisja Odwoławcza udziela pisemnej odpowiedzi w trybie i terminie zgodnym z regulaminem działania Komisji.

Jednostka Certyfikująca przekaze stronie zainteresowanej pisemną informację o wynikach i zakończeniu procesu postępowania.

OCUP prowadzi rejestr skarg i spraw spornych odnoszących się do certyfikacji, auditowania oraz wszelkich podjętych działań i ich skuteczności.

Skargi i odwołania są analizowane przez OCUP, w ich następstwie podejmowane są odpowiednie działania. W przypadku skarg i odwołań, spraw spornych zgłaszanych przez inne podmioty niż klient, informacje uzyskane powinny być traktowane jako poufne.

## 12. ZAŁĄCZNIKI

1. Wniosek o przeprowadzenie certyfikacji.
2. Kwestionariusz firmy usługowej.
3. Dokumenty odniesienia.

Opracowanie: Zarząd OCUP , Komisja Techniczna OCUP .

Opiniowanie: Rada ds. Certyfikacji OCUP

Zatwierdził : ZG SITP

*Dokument jest nadzorowany i aktualny w dniu zatwierdzenia. Użytkownik zobowiązany jest do śledzenia zmian po tym terminie.*

*Informacja o zmianach w programach certyfikacji zostaną zamieszczone na stronie internetowej OCUP oraz przesłane auditorom oraz posiadaczom certyfikatów.*

**Załącznik 1**

Nazwa Jednostki Certyfikującej

Nr ewid.

Data rej.

**WNIOSEK**

o przeprowadzenie certyfikacji usług

|   |   |
|---|---|
| Nazwa i adres firmy usługowej                 | Potwierdzenie przyjęcia do certyfikacji |
| Identyfikator GUS                             | Nr NIP                                  |
| Upoważniony przedstawiciel                    | Konto bankowe                           |
| Imię, nazwisko, tel.                          |   |
| Zakres działalności podlegającej certyfikacji |   |
| Miejsce prowadzenia działalności usługowej    |   |

Załączniki do wniosku:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

Składając niniejszy wniosek zobowiązujemy się do spełnienia wszystkich wymagań związanych z ubieganiem się o certyfikację usług, zawartych w obowiązujących przepisach prawnych oraz do zapłaty za certyfikację zgodnie z ustaloną ceną

.....  
Miejscowość i data Kierownik firmy



**Załącznik 2**

Nazwa Jednostki Certyfikującej

**KWESTIONARIUSZ FIRMY USŁUGOWEJ**  
do przeprowadzenia procesu certyfikacji usług

## 1. Informacje ogólne

## 1.1. Nazwa firmy usługowej

.....  
.....

## 1.2. Adres firmy usługowej

.....  
.....

Telefon: ..... Fax: .....

## 1.3. Kierownik firmy usługowej: .....

.....

## 1.4. Przedstawiciel firmy usługowej odpowiedzialny za sprawy techniczne: .....

.....

Telefon: ..... Fax: .....

## 2. Dane dotyczące firmy usługowej

## 2.1. Status firmy .....

## 2.2. Nazwa jednostki macierzystej, jeśli firma nie jest samodzielna: .....

.....

## 2.3. Adres filii firmy usługowej: .....

.....

## 2.4. Zakres świadczonych usług: .....

.....

## 2.5. Stan zatrudnienia:

- ogółem: ..... - w tym w zakresie certyfikacji: .....

## 3. Działalność objęta certyfikacją:

3.1. ....

3.2. ....

3.3. ....

## 4. Główni specjaliści (imię i nazwisko) w poszczególnych działalnościach:

4.1. ....

4.2. ....

4.3. ....

## 5. Certyfikaty lub inne świadectwa wydane przez inne organizacje:

| Rodzaj świadectwa | Organizacja | Data wydania | Data ważności |
|-------------------|-------------|--------------|---------------|
|                   |             |              |               |
|                   |             |              |               |
|                   |             |              |               |
|                   |             |              |               |

## 6. Przedstawiciel Firmy do kontaktu z Jednostką certyfikującą: .....

.....

Telefon: ..... Fax: .....

.....  
Miejscowość i data Kierownik Firmy

*Uwaga: Jeżeli odpowiedź na którekolwiek z powyższych punktów zajmie więcej miejsca niż to przewidziano w formularzu, należy dołączyć dodatkowy arkusz.*