

	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 1 / 27

**Księga Jakości**  
**Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji**  
**„Gwarantowana Jakość”**  
**Sp. z o.o.**

## 1. Prezentacja Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

Na podstawie ustawy o swobodzie działalności gospodarczej ze zmianami obowiązującymi od dnia 31.03.2009 r. zostało powołane Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. (KCBiC „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.) z siedzibą pod adresem: ul. Naramowicka 144, 61-619 Poznań. Widniejące we wpisie przedsiębiorców od dnia 22.11.2016 r., Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. działa zgodnie z PN-EN ISO/IEC 17065:2013-3. Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. posiada akredytację w Polskiego Centrum Akredytacji Nr AC 211, w obszarze rolnictwa ekologicznego, dla następujących kategorii produktów na każdym etapie produkcji, przygotowania i dystrybucji:

- nieprzetworzone rośliny i produkty roślinne, w tym nasiona i inny materiał przeznaczony do reprodukcji roślin;
- zwierzęta gospodarskie i nieprzetworzone produkty pochodzenia zwierzęcego;
- przetworzone produkty rolne, w tym produkty akwakultury, do wykorzystania jako żywność;
- pasza;
- wino;
- inne produkty: drożdże używane jako żywność lub pasza.

Ponadto Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. posiada akredytację Polskiego Centrum Akredytacji w zakresie:

- Integrowanej Produkcji Roślin (IPR);
- Systemu Gwarantowanej Jakości Żywności (QAFP).

Krajowemu Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zostało udzielone przez Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi w dniu 30 sierpnia 2019 r. upoważnienie do przeprowadzania kontroli oraz wydawania i cofania certyfikatów zgodności w rolnictwie ekologicznym, o numerze identyfikacyjnym PL-EKO-13 wraz z aktualizacją i rozszerzeniem upoważnienia z dnia 1 lipca 2022 r.

Upoważnienie to zostało zastąpione decyzją Głównego Inspektora Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych nr BRE.4203.3.2023 z dnia 24 maja 2023 r. Konsekwencją niniejszej decyzji było przekazanie Krajowemu Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zadań w zakresie kontroli urzędowych i związanych z innymi czynnościami urzędowymi przeprowadzanymi w następujących zakresach działalności i rodzajach produktów:

- produkcja: nieprzetworzone rośliny i produkty roślinne, w tym nasiona i inny materiał przeznaczony do reprodukcji roślin; zwierzęta gospodarskie i nieprzetworzone produkty zwierzęce; pasza;

	<h2 style="margin: 0;">Księga Jakości</h2>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 3 / 27

inne produkty wymienione w załączniku I do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/848 lub nieobjęte poprzednimi kategoriami: drożdże używane jako żywność lub pasza;

- przygotowanie: nieprzetworzone rośliny i produkty roślinne, w tym nasiona i inny materiał przeznaczony do reprodukcji roślin; zwierzęta gospodarskie i nieprzetworzone produkty zwierzęce; przetworzone produkty rolne, w tym produkty akwakultury, do wykorzystania jako żywność; pasza; wino; inne produkty wymienione w załączniku I do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/848 lub nieobjęte poprzednimi kategoriami: drożdże używane jako żywność lub pasza;
- dystrybucja / wprowadzanie do obrotu: nieprzetworzone rośliny i produkty roślinne, w tym nasiona i inny materiał przeznaczony do reprodukcji roślin; zwierzęta gospodarskie i nieprzetworzone produkty zwierzęce; przetworzone produkty rolne, w tym produkty akwakultury, do wykorzystania jako żywność; pasza; wino; inne produkty wymienione w załączniku I do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/848 lub nieobjęte poprzednimi kategoriami: drożdże używane jako żywność lub pasza;
- przechowywanie: nieprzetworzone rośliny i produkty roślinne, nasiona i inny materiał przeznaczony do reprodukcji roślin; zwierzęta gospodarskie i nieprzetworzone produkty zwierzęce; przetworzone produkty rolne, w tym produkty akwakultury, do wykorzystania jako żywność; pasza; wino; inne produkty wymienione w załączniku I do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/848 lub nieobjęte poprzednimi kategoriami: drożdże używane jako żywność lub pasza;
- import: nieprzetworzone rośliny i produkty roślinne, w tym nasiona i inny materiał przeznaczony do reprodukcji roślin; zwierzęta gospodarskie i nieprzetworzone produkty zwierzęce; przetworzone produkty rolne, w tym produkty akwakultury, do wykorzystania jako żywność; pasza; wino; inne produkty wymienione w załączniku I do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/848 lub nieobjęte poprzednimi kategoriami: drożdże używane jako żywność lub pasza;
- eksport: nieprzetworzone rośliny i produkty roślinne, w tym nasiona i inny materiał przeznaczony do reprodukcji roślin; zwierzęta gospodarskie i nieprzetworzone produkty zwierzęce; przetworzone produkty rolne, w tym produkty akwakultury, do wykorzystania jako żywność; pasza; wino; inne produkty wymienione w załączniku I do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/848 lub nieobjęte poprzednimi kategoriami: drożdże używane jako żywność lub pasza.

	<h2 style="margin: 0;">Księga Jakości</h2>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 4 / 27

Ponadto Jednostka certyfikująca: Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. wyżej wymienioną decyzją Głównego Inspektora Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych uzyskała:

- uprawnienia do stosowania odpowiednich środków zgodnych ze wspólnym katalogiem środków w przypadku stwierdzenia niezgodności;
- uprawnienia do przeprowadzania kontroli urzędowych i wykonywania innych czynności urzędowych w odniesieniu do producentów ekologicznych oraz grup producentów;

oraz

została zobowiązana do wykonywania zadań jednostki certyfikującej, wynikających z przepisów dotyczących rolnictwa ekologicznego, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt 14 ustawy z dnia 23 czerwca 2022 r. o rolnictwie ekologicznym i produkcji ekologicznej, z wyłączeniem zadań, które na podstawie tej ustawy zostały przekazane właściwym organom.

W zakresie certyfikacji wykonywanych w zakresie:

- Systemu Gwarantowanej Jakości Żywności (QAFP);
- Integrowanej Produkcji Roślin (IPR).

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. posiada upoważnienia udzielone odpowiednio przez:

- Unię Producentów i Pracodawców Przemysłu Mięsnego (UPEMI) z dnia 29 września 2022 r. (decyzja nr UPEMI /424/2022);
- Wielkopolskiego Wojewódzkiego Inspektora Ochrony Roślin i Nasiennictwa w Poznaniu z dnia 29 maja 2023 r. (decyzja Nr 20/2023).

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. jest instytucją działającą niezależnie i jako cel ustanawia działania na rzecz doskonalenia jakości produktów polskiego rynku rolnego z uwzględnieniem produkcji ekologicznej oraz innych systemów jakości. Norma PN-EN ISO/IEC 17065: 2013-3 reguluje jedynie zasadnicze i ogólne kwestie związane z funkcjonowaniem Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o., natomiast sprawy organizacyjne zostały szczegółowo określone w Statucie KCBiC „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. oraz pozostałych aktach wewnętrznych ujętych w dokumentacji systemowej podmiotu.

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zachowuje całkowitą niezależność operacyjną oraz strategiczną w wyznaczaniu celów, zadań oraz stosowanych standardów i kryteriów postępowania z uwzględnieniem obowiązujących przepisów oraz zasad odpowiednich programów certyfikacyjnych. Ponadto zgodnie z podejmowanymi wybranymi programami certyfikacyjnymi przez

	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 5 / 27

Klientów – Interesariuszy, Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. działa w obszarze zapewnienia jakości produktów rolnictwa ekologicznego oraz produktów wytwarzanych w ramach innych certyfikowanych systemów jakości.

Norma, statut, procedury, kryteria i wytyczne stanowiąc mają spójny system komplementarnych przepisów wewnętrznych Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. umożliwiającą sprawne, terminowe, obiektywne i rzetelne oraz transparentne wykonywanie podejmowanych przez nie zadań, które zdefiniowane są w zastosowanych programach certyfikacyjnych podejmowanych przez Jednostkę.

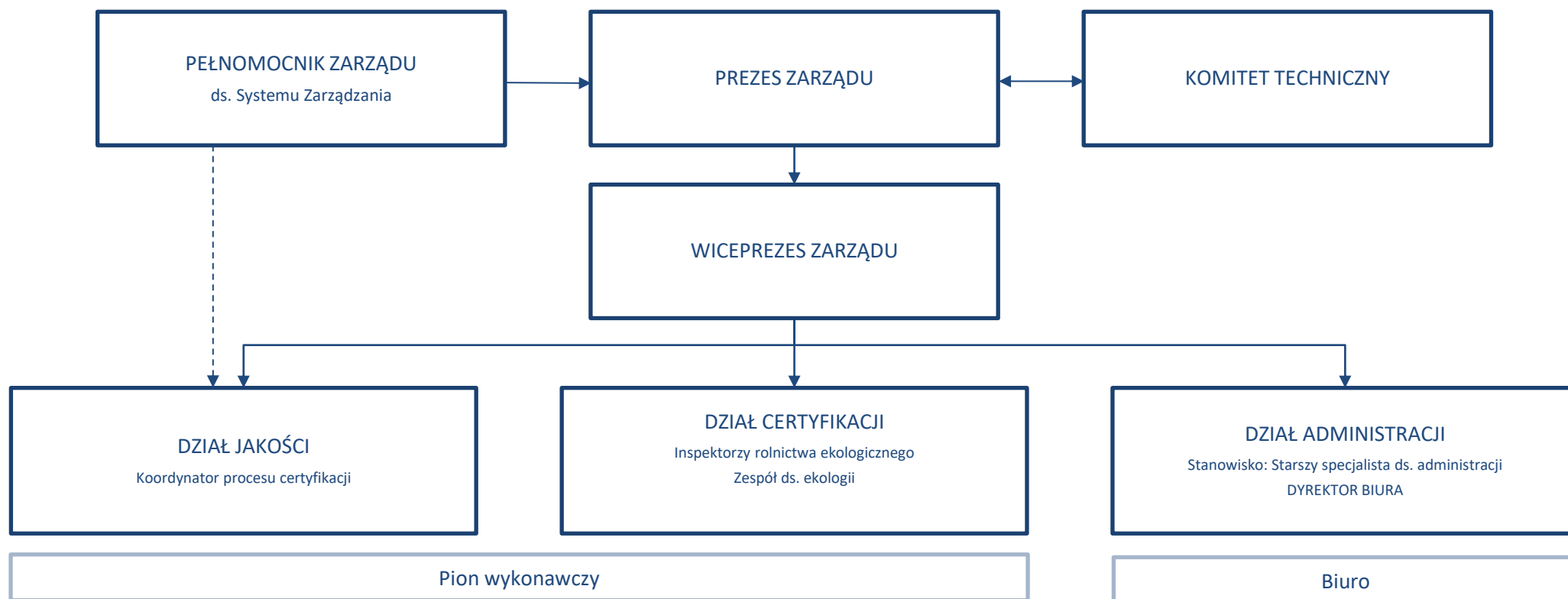
### **1.1. Zadania Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.**

Nadrzędnym celem w funkcjonowaniu Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. jest realizacja następujących zadań:

1. Prowadzenie procesów certyfikacyjnych zgodnie z programami certyfikacyjnymi na zasadach wynikających z udzielonego upoważnienia lub/i współpracy z ich właścicielami.
2. Certyfikacja wyrobów rolnictwa ekologicznego i wyrobów wytwarzanych w ramach innych systemów jakości, w przypadku potwierdzenia zgodności produkcji z wymogami, nadawanie certyfikatów i przyznawanie uprawnień zgodnie z zasadami zakresu certyfikacji Klientowi - Interesariuszowi Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.
3. W przypadku stwierdzenia niezgodności odbieranie uprawnień stosowania oznaczeń certyfikacji i certyfikatów oraz odbieranie uprawnień Klientowi – Interesariuszowi Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. do ich stosowania.
4. Udostępnianie Klientom – Interesariuszom Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. informacji związanych z zasadami certyfikacji.
5. Wykonywanie działań zgodnych z wpisem do Krajowego Rejestru Sądowego stanowiących przedmiot działalności organizacji na prawach spółki.

## 1.2. Struktura organizacyjna

### Schemat



	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 7 / 27

### 1.3. Opis jednostki

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. działa na zasadach spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, zgodnie z Kodeksem spółek handlowych art. 151 – 300 KSH.

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.:

1. Zarząd – organ decyzyjny: Prezes Zarządu oraz Wiceprezes Zarządu
2. Pion Wykonawczy składający się z personelu zadaniowo podległego Wiceprezesowi Zarządu podejmujący zadania z zakresu:
  - Rozwoju
  - Jakości
  - Wykonawstwa Certyfikacyjnego
  - Współpracy z Podmiotami Zewnętrznymi.
  - Administracji
  - Spraw organizacyjnych
  - Gromadzenia i archiwizacji dokumentacji związanej z procesem certyfikacji
  - Umów i Rozliczeń
  - Finansów oraz spraw kadrowych.

Zgodnie z wewnętrznymi regulacjami zgodnymi z wymogami wyższymi obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie formalnego porozumienia Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. współpracuje z podmiotami zewnętrznymi.

Prace z zakresu wykonawczego wspierane są przez działania administracyjne, które wykonuje pion administracyjny podległy Wiceprezesowi Zarządu.

Zakresy obowiązków pracowników dostosowane są do zadań i struktury organizacyjnej Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o. o. W poziomej strukturze zatrudnienia mogą zostać wyznaczone osoby do obsługi zespołów w obrębie biura, pionów wykonawczych oraz działów, Komitetu Technicznego i jego członków, powołanych Ekspertów itd.

	<h2 style="margin: 0;">Księga Jakości</h2>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 8 / 27

## 1.4. Misja, wizja i strategia

### 1.4.1. Misja

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. jest niezależnym podmiotem, działającym na rzecz doskonalenia polskiego rynku rolnego z uwzględnieniem dbałości o podnoszenie standardów jakości jego produktów.

W dbałości i rzetelności prowadzenia działań związanych z procesami certyfikacyjnymi produktów polskiego rolnictwa, Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. jako jednostka niezależna przyczynia się do podnoszenia konkurencyjności wytwarzanych produktów.

### 1.4.2. Wizja

Nadrzędną wartością, którą kieruje się Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. jest dobro społeczne, ponieważ jakość i efektywność prowadzenia certyfikacji produktów istotnie przyczyni się do podniesienia jakości wytwarzanych produktów rolnych, a co za tym idzie żywności.

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. działa w poczuciu odpowiedzialności za podejmowane decyzje, budując swoją wiarygodność poprzez obiektywizm ocen i opinii, profesjonalizm podejmowanych działań, zachowanie jawności oraz przejrzystości stosowanych procedur, precyzję argumentacji, przestrzeganie zasad etycznych i standardów podejmowanych programów certyfikacyjnych.

### 1.4.3. Strategia

W dążeniu do realizacji swojej misji Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. opracowuje strategię, która wyznacza cele podstawowe oraz zadania strategiczne (na okres pięciu lat):

1. Doskonalenie działań wynikających z podejmowanych certyfikacji oraz jakości prowadzonych procesów certyfikacyjnych;
2. Pomoc producentom w branży rolnej w realizacji procesu produkcji i wytwarzania żywności zgodnie ze standardami certyfikacji poprzez działania zgodne z zasadami bezstronności;
3. Doskonalenie form współpracy z Klientami – Interesariuszami oraz Jednostkami Zewnętrznymi;
4. Wzmacnianie roli Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. jako instytucji o pełnej autonomii działającej na rzecz podnoszenia roli i upowszechniania jakości produktów rolnych;
5. Zwiększanie zakresu produktów poddawanych procesom certyfikacji wskutek działań Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. z zachowaniem reguł konkurencyjności rynku.



	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 9 / 27

## 2. System Zarządzania w Krajowym Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

### 2.1. Wymagania ogólne

Wymagania dotyczące zasad funkcjonowania Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zostały pośrednio określone na podstawie obowiązujących wytycznych zawartych w PN-EN ISO/IEC 17065:2013-3, a także w wewnętrznych przepisach Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o., a także innych dokumentach normatywnych wynikających z zakresu działalności Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

W przypadku nowelizacji przepisów ogólnych Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zobowiązuje się do ciągłego dostosowywania dokumentacji spełniającej właściwe wytyczne wynikające z przepisów nadrzędnych. Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. deklaruje podjęcie wszelkich działań mających na celu spełnienie wymagań oraz standardów odnoszących się do zapewnienia jakości. W tym celu Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. deklaruje nieustanny nadzór nad ustanowionymi procedurami w zakresie własnej odpowiedzialności.

W przypadku gdy elementy procedury zapewnienia jakości są w całości lub w części zlecane innym podmiotom/(Podwykonawcom), Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. dysponuje mechanizmami gwarantującymi uwzględnienie wszelkich działań podjętych przez wykonawców i materiałów przez nich przygotowanych.

- Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. stosuje wewnętrzne procedury zapewnienia jakości obejmujące: mechanizm wewnętrznych i zewnętrznych informacji zwrotnych, wewnętrzny mechanizm reagowania na wewnętrzne i zewnętrzne zalecenia udoskonalające oraz mechanizm archiwizowania i publikowania zapisów wewnętrznych i zewnętrznych (sposoby gromadzenia zapisów zbadanych podmiotów co do rozwoju Jednostki w przyszłości) z myślą o wsparciu w zakresie własnego rozwoju i poprawy.
- Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. stosuje wewnętrzne procedury zachowania poufności informacji.

Obowiązkowy cykliczny przegląd działań i dokumentacji Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. opierający się na wewnętrznej kontroli jakości przeprowadzanych z częstotliwością minimum jeden raz w roku oraz audytach zewnętrznych zgodnie z zasadami ustalonymi przez podmioty audytujące.

Mając powyższe na uwadze, Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. traktuje wdrożenie Systemu Zarządzania jako wyraz usystematyzowanego działania ukierunkowanego na utrzymanie

	<h2 style="margin: 0;">Księga Jakości</h2>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 10 / 27

i nieustanne doskonalenie systemu oraz kreowanie świadomości pro jakościowej wśród personelu i podmiotów współpracujących (Podmioty, Laboratoria, Eksperti itd.).

Decydując o procesowym podejściu do zarządzania jakością Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. kieruje się specyfiką uwarunkowań wewnętrznych i zewnętrznych, a także koniecznością podkreślenia trwałych i wyraźnych powiązań między zidentyfikowanymi procesami, a także zarządzania nimi w celu zagwarantowania i doskonalenia jakości realizowanych przez nie zadań. Wdrażając system zarządzania Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zamierza:

- zwiększać i budować zaufanie do Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. i podejmowanych przez nie działań;
- zwiększać i budować wiarygodność;
- utrzymywać pozytywny wizerunek;
- tworzyć i stosować przejrzyste procedury;
- usprawniać komunikację wewnętrzną i zewnętrzną;
- uświadamiać personelowi i podmiotom współpracującym cele Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.;
- usystematyzować podejmowane działania, procedury, procesy, dokumentację;
- wprowadzić stały mechanizm nadzoru i analizy, doskonalenia oraz identyfikacji problemów, korygowania i zapobiegania działaniom niezgodnym;
- wykorzystywać w optymalny sposób oraz w razie zaistnienia potrzeby poszerzać zakres posiadanych zasobów.

## 2.2. Zakres systemu

Działanie Systemu Zarządzania obejmuje swoim zakresem obszar działalności Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o., jego Zarząd – Najwyższe Kierownictwo oraz personel, jak i podmioty współpracujące w obszarze: od przyjęcia zgłoszenia o certyfikację, przeprowadzenie procesu certyfikacyjnego, ocenę i analizę, wydanie certyfikatu, aż do nadzoru nad wydanymi certyfikatami. Struktura organizacyjna i opis Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. została przedstawiona w pkt. 1.2 i 1.3 niniejszego dokumentu, zaś szczegółowe kompetencje i obowiązki jej personelu określone zostały w *Zakresie kompetencji i obowiązków* (KJ-01-Z04) oraz w *Procedurze – Zarządzanie kompetencjami pracowników* (PO-03).

Celem nadrzędnym Systemu Zarządzania jest podniesienie skuteczności działań podejmowanych w związku z realizacją misji i strategii Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o., ich ciągłe doskonalenie oraz zagwarantowanie realizacji założonych zadań w sposób gwarantujący powtarzalność cech jakościowych. Celami szczególnymi Systemu są:

	<h2 style="margin: 0;">Księga Jakości</h2>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 11 / 27

- zapewnienie profesjonalizmu i obiektywizmu w zakresie realizowanych procesów;
- zapewnienie zasobów umożliwiających realizację procesów na wysokim poziomie;
- ciągłe doskonalenie i rozwój Systemu Zarządzania;
- kształtowanie postaw projakościowych.

Skuteczna realizacja powyższych celów jest możliwa dzięki wdrożeniu i utrzymaniu podejścia procesowego do zarządzania jakością oraz przez następujące działania:

- prawidłowe planowanie i nadzór nad realizowanymi zadaniami;
- podnoszenie kwalifikacji i zdobywanie nowych kompetencji przez personel Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.;
- zapoznanie personelu i współpracujących podmiotów zewnętrznych Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. z Polityką Jakości i jej celami;
- kształtowanie kultury jakości Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. poprzez egzekwowanie zgodności czynności wykonywanych przez pracowników, ekspertów, personelu z wymaganiami procedur przyjętych przez Najwyższe Kierownictwo;
- budowanie poczucia odpowiedzialności za jakość i ułatwienie inicjowania zmian projakościowych;
- identyfikowanie i rejestrowanie problemów jakościowych związanych z realizowanymi zadaniami oraz z funkcjonowaniem systemu;
- zapewnienie przepływu informacji wewnątrz i na zewnątrz Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.,
- organizowanie audytów i kontroli systemu wraz z podejmowaniem działań zapobiegawczych i/lub korygujących oraz naprawczych.

### 2.3. Odpowiedzialność

System Zarządzania obejmuje całą strukturę organizacyjną Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. Za nadzór nad systemem odpowiedzialny jest Prezes Zarządu lub Wiceprezes Zarządu, natomiast całość spraw związanych z Systemem Zarządzania i problematyką jakości została powierzona Pełnomocnikowi Zarządu ds. Systemu Zarządzania. Zakres odpowiedzialności za poszczególne działania w ramach systemu został zapisany na Kartach stanowiskowych (PO-03-F01) stanowiących załącznik do Procedury – Zarządzanie kompetencjami pracowników (PO-03).

### 2.4. Opis systemu

System Zarządzania Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. został wdrożony w życie na podstawie decyzji Najwyższego Kierownictwa.

	<h2 style="margin: 0;">Księga Jakości</h2>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 12 / 27

Model Systemu Zarządzania Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. opiera się na ciągłym doskonaleniu podejmowanych działań w celu spełnienia wymogów normy PN-ISO/IEC 17065:2013-3.

Podejmowane działania opierają się na planowaniu, wdrażaniu, nadzorowaniu i ciągłym doskonaleniu zidentyfikowanych procesów:

- **Planowanie** – ustanowienie polityki, określanie/wyznaczenie celów, procesów, odpowiedzialności, procedur i niezbędnych narzędzi do realizacji zadań Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zgodnych z wymaganiami określonymi w przepisach powszechnie obowiązujących i przepisach wewnętrznych, a także oczekiwaniami Klientów - Interesariuszy oraz polityką organizacji.
- **Realizacja** – wdrożenie i stosowanie polityki, środków nadzoru, procesów i procedur, metod realizacji celów i stosowanych narzędzi.
- **Sprawdzanie** – monitorowanie oraz pomiar procesów oraz ich wyników w odniesieniu do polityki, celów i stawianych im wymagań.
- **Doskonalenie** – podejmowanie działań zmierzających do ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania.

Planowanie w obszarze zarządzania jakością Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. jest procesem ciągłym i jego realizowanie następuje poprzez:

- określenie wizji, misji, strategii oraz polityki jakości;
- identyfikację celów jakościowych;
- identyfikację procesów i ich wzajemnych powiązań;
- określanie niezbędnych zasobów;
- określanie odpowiedzialności oraz procedur, także tych dotyczących doskonalenia;
- określanie harmonogramów realizacji zadań;
- wizja, misja, strategia i polityka jakości ustanawiane są przez Najwyższe Kierownictwo i komunikowane personelowi – interesariuszom wewnętrznym i podmiotom zewnętrznym – interesariuszom zewnętrznym Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

Polityka Jakości i cele jakościowe są powiązane z misją oraz strategią Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. przez co stanowią podstawę realizacji działań w obszarze zarządzania Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

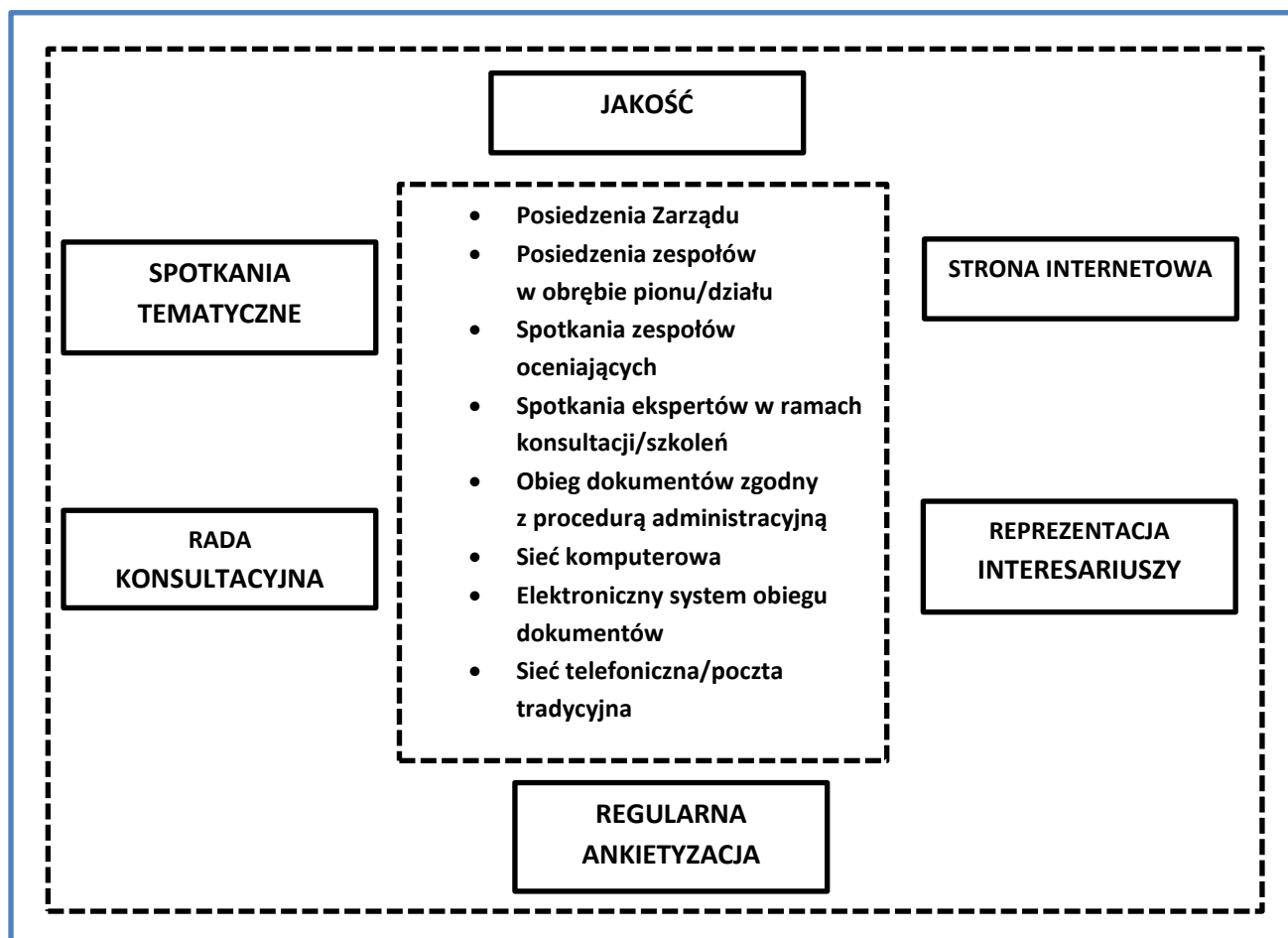
Najwyższe Kierownictwo Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. ustanawia podejście procesowe do Systemu Zarządzania. Dla potrzeb systemu zidentyfikowane zostały procesy odpowiadające obszarom działalności Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana

	<h2>Księga Jakości</h2>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 13 / 27

Jakość” Sp. z o.o., a w przypadku procesów newralgicznych określono ich sekwencję oraz wzajemne oddziaływanie. W celu wizualizacji powiązań opracowana została mapa procesów KJ-01-Z01.

W Krajowym Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zapewnione i zastosowane zostały odpowiednie kanały komunikacyjne z otoczeniem wewnętrznym oraz zewnętrznym.

### Kanały komunikacyjne



W większości przypadków przepływ informacji jest dokumentowany, a dokumenty przechowywane są w biurze Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. w formie zapisów. Procedury stosowane w pracy Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. określają sposób realizacji procesu, odpowiedzialność osób podejmujących działania na różnych jego etapach oraz zasady dokumentowania poszczególnych danych / czynności.

Procedury są udostępniane interesariuszom wewnętrznym i zewnętrznym Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. poprzez publikowanie ich na stronie internetowej.



## Księga Jakości

KJ-01

Wydanie 10

Z dnia: 10.08.2023 r.

Strona 14 / 27

W zależności od zadań Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zgodnie z procedurami opracowywane są harmonogramy pracy w obszarze powierzonych obowiązków. Harmonogramy pracy sporządzane są w ujęciu krótko – oraz długoterminowym. Harmonogramy pracy przygotowywane są przez Najwyższe Kierownictwo w ujęciu okresu czasu determinowanym przez podejmowane zadania. Dla potrzeb Systemu Zarządzania opracowano działania projakościowe w ujęciu rocznym. Niezbędny zakres planowania działań Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. został uwzględniony w procedurach realizacji wytyczonych procesów. Realizacja procesów objętych Systemem Zarządzania jest nadzorowana przez wyznaczone przez Najwyższe Kierownictwo osoby.

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. monitoruje i na bieżąco dokonuje pomiarów skuteczności wszystkich procesów w odniesieniu do realizowanej polityki, stawianych celów oraz wymagań ilościowych lub jakościowych. Szczegółowe zasady monitorowania i pomiarów skuteczności procesów przedstawione zostaną w następnych częściach (rozdział 5).

Analiza wyników monitorowania i pomiaru ma na celu określenie skuteczności systemu oraz jego doskonalenie. Analiza dokonywana jest przez osoby lub zespoły upoważnione przez Zarząd, który określa także częstotliwość tych badań.

Za bieżącą analizę wniosków i uwag zgłaszanych przez Interesariuszy oraz przekazywanie ich w formie opracowań razem z propozycjami działań korygujących Prezesowi Zarządu lub Wiceprezesowi Zarządu, odpowiada Pełnomocnik Zarządu ds. Systemu Zarządzania. Rezultaty przeprowadzanych analiz są publikowane, a wnioski z nich płynące wykorzystywane do dostosowania ewentualnych działań korygujących.

System poddawany jest corocznemu monitorowaniu i przeglądowi dokonywanemu przez Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania. Celem tych działań jest weryfikacja i aktualizacja Polityki Jakości oraz dokonywania zmian w systemie, przy zachowaniu zasady jego integralności. Do określenia zakresu procesu doskonalenia wykorzystywane są głównie Polityka Jakości, cele jakościowe, wyniki auditów wewnętrznych, auditów zewnętrznych oraz wyniki przeglądu zarządzania. Odpowiedzialność za stałe doskonalenie Systemu ponosi Pełnomocnik Zarządu ds. Systemu Zarządzania. W procesie ciągłego doskonalenia uczestniczy także Najwyższe Kierownictwo Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. oraz jeśli nastąpi taka potrzeba powołani decyzją Najwyższego Kierownictwa przedstawiciele zespołów reprezentujący personel wewnętrzny w obszarze zadań przez wnoszenie propozycji oraz inicjowanie działań doskonalących.

	<h2 style="margin: 0;">Księga Jakości</h2>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 15 / 27

### 3. Procesy

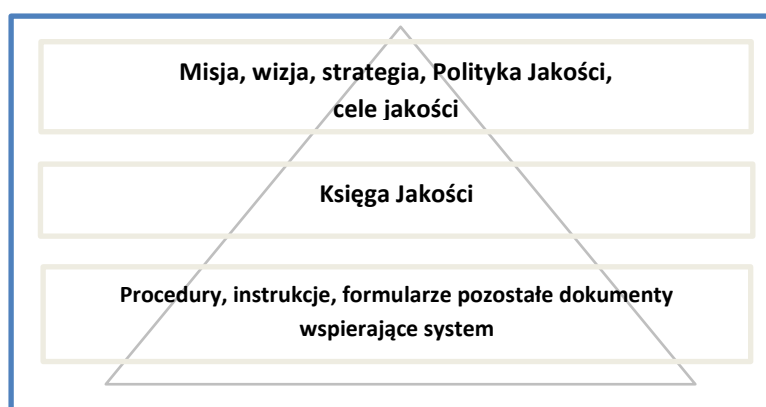
Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. działa zgodnie z zastosowanym Systemem Zarządzania stworzonym na podstawie podejścia procesowego poprzez identyfikację procesu jako zbioru działań, które należy podjąć aby osiągnąć zamierzony efekt.

### 4. Dokumentacja Systemu Zarządzania i nadzór

Dokumentacja Systemu Zarządzania Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. obejmuje wymagania dotyczące postępowania lub odpowiedzialności za przeprowadzenie procesów w poszczególnych obszarach działalności Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. Do tych dokumentów w Krajowym Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zalicza się:

1. Misję, strategię i wizję;
2. Politykę Jakości oraz cele jakości;
3. Księgę Jakości;
4. Procedury;
5. Inne dokumenty wspierające system.

#### Hierarchia dokumentów Systemu Zarządzania Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.



Misja, wizja i strategia zostały przyjęte przez Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. niezależnie od wdrożenia Systemu Zarządzania, natomiast pozostałe dokumenty zostały wdrożone zgodnie z wymaganiami systemu.

	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 16 / 27

Dokumentacja systemu Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. jest opracowywana, akceptowana i zatwierdzana zgodnie z kompetencjami. Pełna dokumentacja Systemu jest przechowywana u Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania i podlega archiwizacji zgodnie z procedurą *Nadzorowanie dokumentacji i zapisów* (PO-01). Dokumentacja jest nadzorowana a dokumenty archiwizowane. W obiegu znajduje się tylko aktualna dokumentacja, a stały dostęp do niej zapewniony jest w sieci wewnętrznej Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. oraz w internetowym panelu informacyjnym (stronie internetowej podmiotu).

Odpowiedzialność za aktualizację wspomnianej dokumentacji powierza się Pełnomocnikowi Zarządu ds. Systemu Zarządzania. Dokumenty są oznaczone w celu ułatwienia odszukania aktualnej wersji (wydania).

Wprowadzanie zmian lub wdrożenia nowej dokumentacji odbywają się zgodnie z przyjętym *Schematem wprowadzenia zmiany / nowej dokumentacji* (KJ-01-Z02).



	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 17 / 27

## 4.1. Polityka Jakości

### POLITYKA JAKOŚCI

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o., kierując się dobrem Interesariuszy a pośrednio dobrem społecznym wyrażonym podnoszeniem jakości produktów rolnych wykorzystywanych przez konsumentów, wskazuje szczególną dbałość o utrzymanie standardów dyktowanych przez właściwe programy certyfikacyjne w odniesieniu do realizacji zadań w obszarze zapewnienia wysokiej jakości prowadzenia i obsługi procesów certyfikacyjnych polskiego obszaru producentów produktów rolnych.

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. przyjmuje podejście projakościowe we wszystkich podejmowanych przez siebie działaniach, a także wyznacza cele jakościowe, tym samym uznając za swój obowiązek nieustanne doskonalenie jakości w odniesieniu do czynników mogących mieć wpływ na ich realizację oraz objętych procesami wdrożonego Systemu Zarządzania.

W tym celu ustanowiono, że najważniejszymi kryteriami działalności Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. są zaufanie i zadowolenie Klientów, społeczeństwa, pracowników oraz Interesariuszy.

Dla utrzymania i pogłębienia zdobytego zaufania i zadowolenia oraz zapewnienia rozwoju, Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. przyjmuje następujące zobowiązania do:

- Dostarczanie usług przyjaznych dla Klientów, Interesariuszy zewnętrznych przy optymalnych kosztach.
- Ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania mające na celu spełnienie wszystkich uregulowań prawnych i innych wymogów formalnych dotyczących certyfikacji systemów i wyrobów.
- Stałego spełniania wymagań normy PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03 i pozostałych aktów normatywnych z nią związanych, w tym również wymagań Jednostki akredytującej.
- Utrzymywanie i ciągłe doskonalenie skuteczności Systemu Zarządzania.
- Bieżące prowadzenie szkoleń dla podnoszenia świadomości branżowej pracowników oraz osób zaangażowanych w proces certyfikacji.
- Stawianie odpowiednich wymogów, a w tym również proekologicznych oraz wynikających z innych systemów jakości naszym dostawcom.

Ciągle doskonalimy nasz System Zarządzania. Oprócz doskonalenia planu działalności, dbamy o ustawiczny rozwój kadry oraz właściwy dobór kompetencji podmiotów współpracujących oraz ekspertów zewnętrznych.

Do zapoznania się z Polityką Jakości zobowiązani są Interesariusze wewnętrzni, eksperci i stosowne podmioty zewnętrzne współpracujące z Krajowym Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. Polityka Jakości została opublikowana, a w razie potrzeby będzie aktualizowana w miejscu ogólnie dostępnym (portal wewnętrzny, strona internetowa), tak aby jej treść była znana wszystkim Interesariuszom.

	<h2 style="margin: 0;">Księga Jakości</h2>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 18 / 27

Polityka Jakości jest znana, realizowana przez naszych pracowników i publicznie dostępna.

## 4.2. Strategiczne Cele

Strategiczne cele wynikające z Polityki Jakości Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. realizowane są przez:

- wdrożenie podejścia procesowego do zarządzania jakością Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.;
- prawidłowe planowanie i nadzorowanie realizowanych zadań;
- wskazywanie Interesariuszom wewnętrznym, podmiotom współpracującym i ekspertom na konieczność spełniania wymagań wszystkich procedur, a także potrzebę inicjowania nowych rozwiązań podnoszących jakość realizowanych zadań;
- umożliwienie podnoszenia kwalifikacji i zdobywania nowych kompetencji przez Interesariuszy, podmiotów współpracujących, w tym ekspertów współpracujących z Krajowym Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.;
- identyfikowanie i rejestrowanie wszystkich problemów jakościowych związanych z realizowanymi działaniami oraz funkcjonowaniem Systemu Zarządzania;
- zapewnienie sprawnego funkcjonowania kanałów informacyjnych wewnątrz i na zewnątrz Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.;
- organizowanie regularnych cyklicznych przeglądów mających na celu ocenę efektywności oraz skuteczności Systemu Zarządzania.

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. zobowiązuje się do realizacji Polityki Jakości w zakresie wyznaczonych celów.

## 4.3. Deklaracja niezależności

### 4.3.1. Niezależność prowadzonej działalności

Najwyższe Kierownictwo Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. deklaruje bezstronność, poufność, niezależność i rzetelność prowadzonej działalności. Swoją deklarację prowadzenia w ten sposób działalności certyfikacyjnej dokona poprzez:

- podejmowanie decyzji na podstawie obiektywnych dowodów zgodności,
- brak wpływu innych interesów oraz innych stron na decyzje Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.,

	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 19 / 27

- przejście odpowiedzialności za podlecane usługi w działalności certyfikacyjnej,
- bezstronność działania całego personelu (zarówno wewnętrznego, jak i zewnętrznego), Komitetu Technicznego Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o., w tym nie ocenianie swojej pracy, unikanie zagrożeń wynikających z familiarności lub obaw,
- bezstronność działania osób zaangażowanych w pracach Komitetu, ekspertów powołanych przez Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.,
- brak powiązań personalnych i finansowych z Klientami,
- nie wykonywanie działań związanych z projektowaniem, wytwarzaniem, instalowaniem, dystrybucją lub utrzymywaniem certyfikowanych wyrobów,
- nie wykonywanie działań związanych z projektowaniem, wdrażaniem, operowaniem lub utrzymywaniem certyfikowanych procesów,
- nie wykonywanie działań związanych z projektowaniem, wdrażaniem, dostawą lub utrzymywaniem certyfikowanych usług,
- nie prowadzenie audytów wewnętrznych dla swoich Klientów,
- nie prowadzenie usług stroniczych, konsultacyjnych dla swoich Klientów,
- zarządzanie potencjalnymi i rzeczywistymi zagrożeniami,
- nie angażowanie personelu współpracującego z Klientem do udziału w kontrolach / audytach lub innych czynnościach certyfikacyjnych w ciągu dwóch lat po zakończeniu tej współpracy,
- zarządzanie ryzykiem związanym z prowadzeniem certyfikacji, a gdy ono stanowić będzie niedopuszczalne zagrożenie dla bezstronności, to nastąpi odstąpienie od przeprowadzania certyfikacji w danym przypadku,
- nadzorowanie przestrzegania deklaracji o bezstronności i poufności przez personel Jednostki,
- nie podleganie audytów organizacjom konsultującym systemy zarządzania,
- nie certyfikowanie innych jednostek certyfikujących w zakresie prowadzonej przez nie certyfikacji systemów zarządzania,
- nie deklarowanie ani nie sugerowanie, że certyfikacja byłaby prostsza, łatwiejsza, szybsza lub tańsza, gdyby skorzystano z usług określonej organizacji konsultacyjnej,
- nie stosowanie żadnych form dyskryminacji.

#### **4.3.2. Niezależność powiązań właścicielskich**

Zarząd Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. deklaruje prowadzenie działalności w warunkach pełnej niezależności merytorycznej i finansowej od Krajowej Rady Drobniarstwa – Izby Gospodarczej (KRD-IG), będącej właścicielem i jedynym udziałowcem Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. Niezależność ta oznacza, że działalność Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. w zakresie stosowanych procedur i programów certyfikacyjnych realizowana będzie w warunkach pełnej niezależności od powiązań właścicielskich. Niezależność ta powoduje, że wszelkie czynności związane z certyfikacją i podejmowane w ich ramach

	<h2 style="margin: 0;">Księga Jakości</h2>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 20 / 27

decyzje realizowane będą bez jakiegokolwiek ingerencji i zaangażowania Krajowej Rady Drobiarstwa – Izby Gospodarczej, jej Zarządu i członków. Działalność Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. pod względem finansowym prowadzona będzie na podstawie wniesionego przez Krajową Radę Drobiarstwa – Izbę Gospodarczą kapitału zakładowego oraz z przychodów własnych Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. Ponadto Krajowa Rada Drobiarstwa – Izba Gospodarcza nie ma żadnych powiązań kapitałowych z poszczególnymi podmiotami gospodarczymi, które będą obsługiwane przez Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

Zasady niezależności właścicielskiej zostały ustalone przez Zarząd KRD-IG i wprowadzone w życie na mocy Uchwały Nr 20/2017 Zarządu Krajowej Rady Drobiarstwa – Izby Gospodarczej z dnia 10 maja 2017 r. w sprawie działalności Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. Bezstronność właścicielska dotyczy Najwyższego Kierownictwa, pracowników zatrudnionych w Krajowym Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. na podstawie umowy o pracę, jak i umów cywilno-prawnych, ekspertów, Komitet Techniczny, osoby i podmioty współpracujące w ramach realizowanego procesu certyfikacji zgodności wyrobu.

Dla potrzeb ochrony pełnej niezależności Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. od powiązań właścicielskich została opracowana *Procedura zachowania bezstronności właścicielskiej* (PO-04) wraz z załącznikiem (PO-04-Z01).

#### 4.4. Księga Jakości

Księga Jakości Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. jest podstawowym dokumentem Systemu Zarządzania. Jego główną funkcją jest pełnienie roli przewodnika opisującego system, jego funkcjonowanie, jak i odpowiedzialność interesariuszy biorących udział w realizacji zidentyfikowanych procesów.

Księga Jakości stanowi kompleksowe kompendium skierowane głównie do Interesariuszy oraz współpracujących podmiotów i ekspertów Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

Za opracowanie Księgi Jakości, jej publikację, wprowadzenie i rozpowszechnienie, jak i za ewidencję dokonywanych w niej zmian odpowiedzialny jest Pełnomocnik Zarządu ds. Systemu Zarządzania. Dokument zatwierdzany jest przez Prezesa lub Wiceprezesa Zarządu Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

Księga Jakości udostępniana jest w wersji papierowej na życzenie osób zainteresowanych. Jednocześnie Księga Jakości w wersji zaktualizowanej publikowana jest w formie elektronicznej dostępnej bez ograniczeń na stronie internetowej Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. oraz panelu informacyjnym dla personelu – Interesariuszy wewnętrznych.

	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 21 / 27

Przegląd Księgi Jakości dokonywany jest nie rzadziej niż jeden raz w roku kalendarzowym podczas przeglądu Systemu Zarządzania. Zmiany i aktualizacje Księgi Jakości podlegają rejestracji, a każda zmiana powoduje nowe wydanie Księgi Jakości i jednocześnie wycofanie wersji znajdującej się w obiegu lub na panelu informacyjnym i stronie internetowej Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. Egzemplarze archiwalne pozostawiane są bez zmian.

## 4.5. Procedury

### 4.5.1. Procedury

Procedura stanowi określoną formę realizacji procesu – wskazuje osoby odpowiedzialne za przebieg poszczególnych etapów, określa ich uprawnienia i kompetencje, a także precyzuje ramy czasowe przewidziane na realizację poszczególnych zadań. Nadzór nad aktualnością procedur sprawuje Pełnomocnik Zarządu ds. Systemu Zarządzania.

### 4.5.2. Zasoby wewnętrzne

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. posiada pracowników własnych oraz korzysta z pracowników zewnętrznych, którzy są w zasięgu nadzoru Kierownictwa oraz procedur i wytycznych Jednostki certyfikującej.

Personel posiada kwalifikacje i uprawnienia stosowne do wytycznych i minimalnych wymagań jednostki certyfikacyjnej (KJ-01-Z04).

Personel (w tym członkowie Komitetów) oraz wszyscy działający w imieniu Jednostki, zobowiązani są do zachowania poufności w odniesieniu do wszystkich informacji uzyskanych lub wytworzonych w czasie działalności certyfikacyjnej.

Zarządzanie kompetencjami personelu zaangażowanego w proces certyfikacji odbywa się za pomocą procedury Zarządzanie kompetencjami pracowników (PO-03).

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. w zakresie badań spełnia wymagania określone w normie ISO/IEC 17025, w zakresie inspekcji wymagania normy ISO/IEC 17020, a w zakresie auditowania systemu zarządzania wymagania ISO/IEC 17021.

	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 22 / 27

### 4.5.3. Zasoby zewnętrzne (podzlecenie)

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. podzlecać będzie działania określone w programie certyfikacji tylko tym jednostkom, które spełniają wymagania właściwych Norm Międzynarodowych. W zakresie podzlecanych badań Jednostka certyfikacyjna spełnia wymagania określone w normie ISO/IEC 17025, w zakresie inspekcji wymagania normy ISO/IEC 17020, a w zakresie auditowania systemu zarządzania wymagania ISO/IEC 17021.

Personel jednostek certyfikacyjnych wykonujących oceny we właściwej normie spełnia wymagania dotyczące jego bezstronności.

W przypadku oceny podzlecanej jednostkom, które nie są niezależne, działania związane z oceną są zarządzane przez jednostkę certyfikacyjną w sposób gwarantujący uzyskanie zaufania do wyników oceny, a zapisy uzasadniające to zaufanie będą dostępne dla Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. podzleca usługi jednostkom certyfikującym na podstawie prawnie wiążącej umowy zawierającej postanowienia o poufności i konflikcie interesów, w tym zobowiązania jednostki do ujawnienia każdej znanej im sprawy mogącej postawić KCBiC „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. w sytuacji konfliktu interesów.

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność za działania podzlecane innej jednostce, a dotyczące usług w zakresie badań, kontroli i auditowania oraz zapewnia, że podwykonawca, który świadczy podzlecane usługi, i wykorzystywany przez niego personel nie były zaangażowane w sposób zagrażający wiarygodności wyników.

Wszystkie jednostki dostarczające podzlecane usługi wykorzystywane w działalności certyfikacyjnej są kwalifikowane, oceniane i monitorowane na podstawie udokumentowanej polityki, procedur i zapisów.

Każde naruszenie umowy lub innych wymagań skutkuje wszczęciem przez Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. działań korygujących.

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym informuje Klienta o podzlecanych działaniach, tak aby dać Klientowi możliwość zgłoszenia sprzeciwu.

	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 23 / 27

## 4.6. Zapisy

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. przyjęło, że w ramach wdrożonego Systemu Zarządzania skuteczność działania należy dokumentować w formie zapisów, które stanowią potwierdzenie realizacji określonych czynności lub dokumentację ich wyników. Rodzaje stosowanych zapisów uzależnione są od właściwości procesu, w którym zapisy są wykorzystywane – stosuje się zapisy w formie papierowej na ustalonym formularzu wzorcowym, raportu albo w formie elektronicznej.

Szczegółowy wykaz zapisów stosowanych przez Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. wraz z określeniem realizowanych przez nie funkcji oraz podziałem na procesy, w ramach których zapisy są stosowane zaprezentowane są w załącznikach PO-01-Z01 – PO-01-Z05 do Procedury „Nadzorowanie dokumentacji i zapisów” (PO-01).

## 4.7. Nadzór nad dokumentacją i zapisami

Nadzór nad zapisami realizowany jest zgodnie z przepisami ogólnymi oraz wewnętrznymi regulacjami Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. oraz wymaganiami Systemu Zarządzania. Obieg zapisów, ich wytwarzanie, przechowywanie, archiwizowanie oraz klauzula poufności realizowane są zgodnie z postanowieniami *Procedury – Nadzorowanie dokumentacji i zapisów* (PO-01).

Nadzór nad zapisami powstającymi w Krajowym Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. oraz do niego wpływającymi zapisami dotyczy wszystkich kwestii związanych z zapewnieniem ich właściwego obiegu, identyfikacją dokumentów wpływających i wytworzonych w Krajowym Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o., archiwizacją, przechowywaniem i zabezpieczeniem przed utratą, zniszczeniem lub dostępem osób nieuprawnionych wraz z ewidencją dokumentów tworzonych i gromadzonych w formie elektronicznej. W celu zabezpieczenia zbiorów danych przed zniszczeniem, utratą lub dostępem osób nieuprawnionych tworzy się kopię bezpieczeństwa.

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. poprzez prawnie wiążące zobowiązania odpowiada za zarządzanie zapisami otrzymanymi i wytworzonymi podczas procesu certyfikacji. Wszystkie te zapisy, z wyłączeniem informacji publicznie udostępnianych przez Klientów, Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. traktuje jako zastrzeżone z klauzulą poufności. W przypadku publicznego udostępniania przez Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. informacji o Kliencie, Klient ten z wyprzedzeniem do 7. dni kalendarzowych pisemnie informowany będzie o zakresie przekazywanych informacji.

W przypadku konieczności ujawnienia przez Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. informacji poufnej dotyczącej Klienta, wynikającej z przepisów prawa lub umów, Klient winien

	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 24 / 27

zostać niezwłocznie poinformowany o przekazywanej informacji. Wymóg powiadomienia Klienta o ujawnieniu informacji poufnej nie ma jednak zastosowania w przypadku kiedy jest to prawnie zabronione.

Informacje o Kliencie uzyskane z innych źródeł niż od Klienta, w tym pochodzące od osób składających skargę lub od urzędów publicznych traktowane będą jako poufne.

Dokumenty i zapisy są tworzone i nadzorowane zgodnie z Procedurą (PO-01) Nadzorowanie dokumentacji i zapisów.

## 5. Pomiary i analizy

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. prowadzi systematyczne badania jakości oferowanych i świadczonych usług poprzez:

- bieżącą, rutynową kontrolę prowadzoną przez Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania w zakresie kompetencji personelu wewnętrznego i zewnętrznego;
- bieżącą, rutynową kontrolę prowadzoną przez Najwyższe Kierownictwo – Zarząd Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. lub jego delegatów w odniesieniu do całego Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.;
- monitorowanie oraz pomiary procesów z uwzględnieniem informacji pochodzącej z rynku;
- audit wewnętrzny;
- przegląd systemu zarządzania.

### 5.1. Monitorowanie i pomiary procesów

Krajowe Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. monitoruje oraz dokonuje na bieżąco pomiarów skuteczności wszystkich procesów, osiągania wyznaczonych celów oraz stawianych im wymagań ilościowych (tj. określonych w harmonogramach) lub jakościowych.

Mechanizm zewnętrznych informacji zwrotnych obejmuje:

- badania ankietowe kierowane do Interesariuszy zewnętrznych;
- cykliczne przeglądy zewnętrzne działalności Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. dokonywane przez uprawnione instytucje wyższe;
- analiza opinii w formie pisemnej wpływających do Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.



	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 25 / 27

Mechanizm wewnętrznych informacji zwrotnych obejmuje:

- badania ankietowe przeprowadzane wśród personelu wewnętrznego i zewnętrznego oraz ekspertów Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. i ich analiza;
- audyty wewnętrzne;
- przeglądy systemu zarządzania;
- cykliczna samoocena Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.;
- analiza opinii w formie pisemnej wpływających od Interesariuszy wewnętrznych Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

Zastosowanie oraz wykorzystywanie mechanizmów wewnętrznych, jak i zewnętrznych informacji zwrotnych polega m. in. na stałej obserwacji:

- rezultatów (wyników) przeprowadzonych ankiet – w przypadku wypełnienia ankiety, przesyłana jest ona do Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania;
- informacji przesyłanych za pośrednictwem komunikatora zamieszczonego na stronie internetowej Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o., które umożliwia automatyczne przesyłanie wiadomości do Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania;
- wyników audytów Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. dokonywanych przez krajowe instytucje kontrolne lub administratorów systemu (np. PCA, GIJHARS, WIORiN, UPEMI), podczas których przedstawiany jest Protokół z *Przeglądu Zarządzania* (KJ-01-Z03), uwzględniający wszystkie dane wejściowe i zwrotne służące jako mechanizm monitorowania i pomiarów procesów.
- informacji przekazywanych do Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. inną drogą niż wymienioną powyżej.

Informacje dotyczące prowadzenia auditów wewnętrznych oraz dokonywania przeglądów Systemu Zarządzania przedstawiono w dalszych rozdziałach.

## 5.2. Audit wewnętrzny Systemu Zarządzania

W Krajowym Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. realizowane są audyty wewnętrzne w celu zweryfikowania czy System Zarządzania jest skutecznie ustanowiony, wdrożony i utrzymywany oraz czy System spełnia wymagania normy PN-EN ISO/IEC 17065:2013-03. Audyty wewnętrzne mają na celu także ocenę skuteczności Systemu Zarządzania oraz identyfikowanie możliwości jego doskonalenia.

	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 26 / 27

Pełnomocnik Zarządu ds. Systemu Zarządzania jest odpowiedzialny za określenie planu oraz zakresu auditów na dany rok kalendarzowy. Kalendarz auditów jest zatwierdzany przez Najwyższe Kierownictwo, które jednocześnie określa zakres odpowiedzialności auditorów, precyzuje wymagania związane z prowadzeniem auditów, a ponadto opracowuje aktualny wzór sprawozdania obejmującego wyniki auditu.

Spośród personelu wewnętrznego lub zewnętrznego Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o. powołane są osoby na auditorów wewnętrznych.

Auditor wewnętrzny powinien posiadać uprawnienia do prowadzenia auditów wewnętrznych (wykształcenie kierunkowe lub uprawnienia nadane przedmiotowo) oraz uprawnienia dostępu do analizowanych obszarów działalności Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

Auditor wewnętrzny powinien być niezależny od osób odpowiedzialnych za auditowany obszar. Dopuszcza się jednak możliwość auditu wewnętrznego w podległym obszarze ale prowadzonym wraz z jednym auditorem spoza struktury podlegającej auditowi. Dopuszcza się możliwość korzystania z auditorów zewnętrznych celem przeprowadzenia auditu wewnętrznego, gdy zachodzi obawa o zapewnienie niezależnej oceny danego obszaru lub w innych uzasadnionych wypadkach.

Auditorzy podlegają szkoleniu wewnętrznemu w zakresie określonym przez Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania. Audyty są prowadzone zgodnie z wymaganiami określonymi w dedykowanej procedurze (PO-02 – Audit wewnętrzny) oraz zgodnie z ogólnie ustalonym planem, który zawiera cel, zakres auditu, miejsce jego prowadzenia, dokumentację, program oraz dane personalne auditorów. Nadzór nad realizacją procedury pełniony jest przez Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania.

Auditorzy zobowiązani są do zaprezentowania wyników auditu w formie pisemnego sprawozdania, w którym umieszczane są niezgodności zidentyfikowane w objętym auditem obszarze.

Wyniki auditu wewnętrznego stanowią dane wejściowe do przeglądu Systemu Zarządzania.

### 5.3. Przegląd Systemu Zarządzania

Przegląd Systemu Zarządzania prowadzony jest przez Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania i jego celem jest ocena skuteczności Systemu Zarządzania, weryfikacja oraz aktualizacja Polityki Jakości Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o., celów jakościowych oraz wprowadzenie niezbędnych i koniecznych zmian w Systemie.

Pełnomocnik Zarządu ds. Systemu Zarządzania inicjuje przegląd systemu zarządzania zgodnie z rocznym ustalonym kalendarzem działań projakościowych. Jednocześnie ma obowiązek poinformowania o swoich

	<b>Księga Jakości</b>	KJ-01
		Wydanie 10
		Z dnia: 10.08.2023 r.
		Strona 27 / 27

działaniach w formie pisemnego raportu Najwyższego Kierownictwa Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

Dane wejściowe do przeglądu systemu stanowią wyniki auditów wewnętrznych, monitorowania, analizy pomiarów, jak i wnioski sformułowane przez właścicieli procesów lub Interesantów z nimi powiązanymi oraz wyniki audytów zewnętrznych. Dane wejściowe do przeglądu zarządzania obejmujące informacje zwrotne ze strony mechanizmu chroniącego bezstronność oraz skarg i odwołań.

Wyniki z przeglądu Systemu Zarządzania opracowywane są i przygotowane w formie *Protokołu z przeglądu zarządzania* (KJ-01-Z03). Uwzględniają one informacje dotyczące wynikających potrzeb koniecznych do rozwoju i nieustannego doskonalenia Systemu Zarządzania.

Wyniki z przeglądu systemu przedstawiane są Najwyższemu Kierownictwu Krajowego Centrum Badań i Certyfikacji „Gwarantowana Jakość” Sp. z o.o.

## 6. Ustawiczne doskonalenie Systemu Zarządzania

System Zarządzania oparty jest na ciągłym doskonaleniu zgodnie z cyklem Demminga/PDCA. Proces ustawicznego doskonalenia stanowi element procesu utrzymania i rozwoju Systemu Zarządzania. Działania doskonalące mogą być prowadzone z poziomu procedury, procesu, jak i całego systemu. Danymi wejściowymi do doskonalenia są wyniki bieżącego monitorowania, pomiarów oraz analizy procesów, jak i rezultaty corocznych przeglądów Systemu Zarządzania. Dodatkowo dane wejściowe do procesu mogą stanowić skargi, zażalenia, wnioski z funkcjonowania systemu lub potrzeby związane z jego ulepszeniem i rozwojem.

Od odpowiedzialność za doskonalenie zależna jest od charakteru działań, które powinny zostać podjęte.

Działania korekcyjne i korygujące podejmowane są przez personel wewnętrzny lub zewnętrzny odpowiedzialnych za realizację poszczególnych procesów oraz procedur zgodnie z ich kompetencjami określonymi w *Zakresie kompetencji i obowiązków* (KJ-01-Z04) oraz w *Procedurze – Zarządzanie kompetencjami pracowników* (PO-03). Celem działań korekcyjnych i korygujących jest trwałe zniwelowanie/usunięcie skutków oraz przyczyn występowania niezgodności lub/i nieprawidłowości. Informacja o powstałej przyczynie niezgodności lub/i nieprawidłowości oraz inicjatywa zmian powinna być zgłaszana do właściciela procesu oraz Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania. Jeżeli właściciel procesu lub inna osoba stanowiąca personel wewnętrzny lub zewnętrzny nie jest w stanie usunąć przyczyn lub skutków niezgodności, powinna ona powiadomić o tym w jak najkrótszym czasie Pełnomocnika Zarządu ds. Systemu Zarządzania.