



REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI PROCESSI SG (SISTEMI DI GESTIONE)

Rev.	Data	Emissione	Verifica ed Approvazione	Note/Motivo revisione
00	31/10/2024	RSG	DIR	Prima emissione
01	12/03/2025	RSG	DIR	Aggiornamento logo
02	26/01/2026	RSG	DIR	Specifiche sulla gestione dei rilievi da parte dell'organizzazione, correzione refusi.
03	06/08/2026	RSG	DIR	Cambio ragione sociale per conferimento ramo azienda

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 2 di 34

1 SOMMARIO

- 1 SOMMARIO
- 2 OGGETTO
- 3 PRESENTAZIONE DI CR
- 4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO
- 5 DEFINIZIONI E FUNZIONI
- 6 STRUTTURA ORGANIZZATIVA
- 7 AMMISSIONE AL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE
- 8 IMPARZIALITÀ
- 9 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI
- 10 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
 - 10.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE – ATTIVITÀ DI PRE-CERTIFICAZIONE
 - 10.2 RIESAME DELLA DOMANDA
 - 10.3 PROGRAMMA DI AUDIT
 - 10.4 DETERMINAZIONE DEL TEMPO COMPLESSIVO DI AUDIT
 - 10.5 RIUNIONE DI APERTURA
 - 10.6 PIANO DI AUDIT
 - 10.7 AUDIT DI CERTIFICAZIONE INIZIALE
 - 10.8 RIUNIONE DI CHIUSURA
 - 10.9 RILIEVI EMERSI DURANTE L'AUDIT
 - 10.10 DECISIONE DELLA CERTIFICAZIONE E RILASCIO CERTIFICATI
 - 10.11 VALIDITÀ DEL CERTIFICATO
 - 10.12 SORVEGLIANZA
 - 10.13 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE
 - 10.14 VERIFICHE STRAORDINARIE, AUDIT SPECIALI, REMOTE AUDIT
 - 10.15 MULTISITO
 - 10.16 TRAFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRO CAB
- 11 SELEZIONE ED ASSEGNAZIONE GDA
- 12 OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 3 di 34

- 13 UTILIZZO DELLA CERTIFICAZIONE
- 14 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
- 15 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE
- 16 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE
- 17 MODIFICHE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE
- 18 CONDIZIONI CONTRATTUALI
- 19 SANZIONI
- 20 RESPONSABILITÀ
- 21 RECLAMI E RICORSI
- 22 TUTELA DELLA PRIVACY

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 4 di 34

2 OGGETTO

Il Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione, esprime e definisce quelle che sono le condizioni con le quali CR effettua la certificazione dei processi in accordo alla UNI CEI EN ISO/IEC 17021 e nell'ambito dei sistemi di gestione per la qualità (UNI EN ISO 9001), UNI EN ISO 14001 (per l'ambiente) e UNI EN ISO 45001 (per la sicurezza) nonché le modalità con cui CR si lega all'organizzazione che richiede la certificazione anche in termini di mantenimento e dunque i processi e le condizioni da rispettare durante tutto il ciclo di certificazione, nonché le modalità di revoca, sospensione e recesso.

Il sistema attraverso il quale CR effettua tale certificazione, oltre ai principi generali stabiliti dal presente regolamento, è stabilito dalle normative di riferimento suddette nonché dai documenti MD-IAF e ID IAF, con particolare riferimento alla determinazione dei giorni di verifica, modalità di trasferimento e riconoscimento, certificazioni multisito e sistemi integrati.

CR Inspection non deve e non vuole dare la garanzia che a seguito delle attività di verifica vi sia la sicurezza di rilascio della certificazione.

3 PRESENTAZIONE DI CR

CR è una società a responsabilità limitata, con sede legale ad Agliana (PT), che fornisce servizi di certificazione.

Lo stato giuridico è descritto nello Statuto mentre il sostegno finanziario per l'attività di CR è fornito dall'applicazione delle tariffe per la Certificazione. CR opera secondo i criteri generali definiti dalle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

CR non fornisce servizi di progettazione, né di consulenza e/o assistenza e si impegna a non fornire servizi che possano compromettere il carattere di riservatezza, trasparenza, obiettività e imparzialità del processo di certificazione e delle relative decisioni.

4 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015 per gli Organismi di certificazione di sistemi di gestione e determinazione dei tempi di verifica;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015-1
- UNI CEI EC/IEC 17021-3
- UNI CEI EC/IEC 17021-10
- IAF MD-11 Audit di Sistemi di Gestione Integrati

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 5 di 34

- IAF MD-5 definizione dei tempi di audit
- IAF MD 2 Trasferimento
- IAF MD 1 Organizzazioni Multisito
- IAF MD 22 Certificazione sistemi di gestione sicurezza
- IAF MD 4 uso delle informazioni e tecnologia

5 DEFINIZIONI E FUNZIONI

Ai fini del presente Regolamento vale la terminologia utilizzata nelle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17021: 2021.

Imparzialità: presenza di obiettività

Organismo di certificazione (CR): organismo operante in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021 che amministra le procedure di certificazione ed emette la certificazione dei processi del sistema di gestione in conformità ai requisiti tecnici della norma di riferimento; sorveglia l'attività di ispettori ed eventualmente delle competenze di tutto il personale associato allo schema.

Cliente: organizzazione il cui sistema di gestione è sottoposto ad audit a fini di certificazione.

Cliente certificato: organizzazione il cui sistema di gestione è certificato.

Organizzazione: entità (persona fisica o giuridica) che richiede e si avvale dei servizi di certificazione CR.

Audit di certificazione: audit effettuato da un'organizzazione che svolge attività di audit, indipendente dal cliente e dalle parti che fanno affidamento sulla certificazione, finalizzato alla certificazione del sistema di gestione del cliente.

Schema di certificazione: sistema di valutazione della conformità relativo ai sistemi di gestione al quale si applicano gli stessi requisiti specificati, nonché le stesse specifiche regole e procedure.

Gruppo di Visita Ispettiva (GVI): Gruppo di Verifica Ispettiva incaricato dell'effettuazione dell'audit per eseguire la valutazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione.

Lead Auditor: responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva incaricato dell'effettuazione dell'audit.

Auditor: persona che esegue un audit.

Esperto tecnico: persona che fornisce conoscenze o esperienza specifiche al gruppo di audit.

Competenza: capacità di applicare conoscenze e abilità per conseguire i risultati attesi.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 6 di 34

Guida: persona designata dal cliente per assistere il gruppo di audit.

Osservatore: persona che accompagna il gruppo di audit ma non effettua l'audit.

Prestazione di consulenza relativa al sistema di gestione: partecipazione nella definizione, attuazione o mantenimento di un sistema di gestione.

Area tecnica: area caratterizzata da aspetti comuni dei processi pertinenti ad un tipo specifico di sistema di gestione e risultati attesi dal sistema stesso.

Non conformità: mancato soddisfacimento di un requisito.

Non conformità maggiore: Non conformità che influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi.

Non conformità minore: non conformità che non influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi.

Osservazioni: suggerimenti da parte del OdC al fine del miglioramento, non ostative al rilascio del certificato.

Tempo complessivo dell'audit: tempo necessario a pianificare e portare a termine un audit completo ed efficace del sistema di gestione dell'organizzazione cliente.

Durata degli audit di certificazione del sistema di gestione: parte del tempo complessivo dell'audit spesa a condurre attività di audit a partire dalla riunione di apertura sino a quella di chiusura comprese.

Unità operativa: Sede aziendale nella quale si esercitano le attività alle quali si applica il Sistema di Gestione oggetto della Certificazione.

Sito: L'intera area in cui sono svolte le attività sotto il controllo di una Organizzazione, nonché qualsiasi cantiere o magazzino contiguo o collegato di materie prime, sottoprodotti, prodotti intermedi, prodotti finali e materiali di rifiuto, e qualsiasi infrastruttura e qualsiasi impianto, fissi o meno, utilizzati nell'esercizio di queste attività.

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 7 di 34

6 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

CR, per la certificazione dei processi ha la struttura organizzativa descritta nello schema contenuto nel documento GEN MO ORG "Organigramma".

Nota: Per attività di audit svolta presso il richiedente la certificazione, è prevista che lo stesso fornisca al GdA qualificato ed agli altri soggetti partecipanti in qualità di osservatori o esperti tecnici di settore di CR o qualsiasi altro soggetto presente durante la verifica (compreso l'eventuale auditor di Accredia durante le verifiche di accompagnamento), dettagliate informazioni sui rischi specifici eventualmente presenti nell'ambiente in cui opereranno e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dall'Organizzazione in relazione alla propria attività (compresi i DPI previsti e disponibili come previsto dal Decreto Legislativo n. 81/2008).

Indipendentemente dalla natura del servizio prestato dagli auditor o da altre persone agenti per conto di CR, il richiedente la certificazione assume nei confronti dei suddetti le responsabilità che un datore di lavoro ha nei riguardi dei propri dipendenti in modo da rispettare tutte le condizioni della legislazione applicabile; di norma, durante le visite, i tecnici di CR devono essere costantemente accompagnati dal richiedente la certificazione o dal suo personale.

Il cliente inoltre, deve garantire, ai fini della certificazione, l'accesso alle sedi oggetto di certificazione o altre sedi incluse nel programma di audit (come, ad esempio, i cantieri nel caso di EA 28). Se il cliente opera su più turni, il cliente deve garantire l'accesso a tutti i turni e la possibilità di intervistare le persone che CR riterrà opportuno e con riferimento alle attività afferenti alla certificazione.

7 AMMISSIONE AL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE

Le procedure operative di CR garantiscono che non vi siano discriminazioni tra i richiedenti i servizi di certificazione; inoltre, i principi in base ai quali CR si ispira assicurano il pubblico accesso o la messa a disposizione di tutte le informazioni circa il processo di verifica, valutazione e certificazione, nonché lo stato delle certificazioni concesse.

CR mette a disposizione delle parti interessate, informazioni non riservate circa la conclusione delle verifiche effettuate a seguito di segnalazioni, non anonime, provenienti dal mercato come ad esempio i reclami.

La certificazione del proprio sistema può essere richiesta da tutte quelle organizzazioni, pubbliche e private, che intendono verificare la propria conformità ai requisiti richiesti dalla normativa, allo scopo di orientare la propria politica e i propri sistemi di gestione alla realizzazione di obiettivi che siano in linea con le attese del mercato.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 8 di 34

Perché venga attivato l'iter di certificazione il richiedente deve:

- Accettare le regole fissate nel presente Regolamento e le condizioni comunicate da CR;
- Rispettare tutte le condizioni di seguito riportate;
- Possedere un sistema di gestione con riferimento alla certificazione d'interesse ed informazioni documentate di supporto. Oltre a ciò, è necessario che tale sistema sia adottato e che sia stata effettuata almeno una verifica ispettiva interna ed un riesame della direzione.

Al fine di evitare la possibile configurazione di un'attività di consulenza, nei casi in cui CR fornisca su richiesta scritta dei richiedenti chiarimenti e spiegazioni, tali chiarimenti contribuiranno all'elaborazione di specifiche guide settoriali messe a disposizione dei richiedenti e di tutti gli interessati.

Si tenga presente che tutti i contenuti con riferimento alle verifiche incluse senza alcuna limitazione domande, risposte o qualsiasi comunicazione, comprese comunicazione verbali relative o correlate all'audit, sono da considerarsi informazioni riservate dell'Organismo di Certificazione.

È espressamente vietato all'organizzazione, pubblicare, riprodurre, copiare, vendere, scaricare o trasmettere il materiale del audit e qualsiasi informazione riservata, in tutto o in parte, in qualsiasi forma o tramite qualsiasi mezzo, verbale o scritto, elettronico o meccanico, per qualsiasi scopo.

Qualsiasi violazione dell'accordo o comportamento illecito da parte dell'organizzazione può comportare la revoca della certificazione.

8 IMPARZIALITÀ

CR assicura l'imparzialità e l'indipendenza nell'effettuazione di tutte le sue attività, erogando i propri servizi in modo da garantire un profitto adeguato, gestendo i conflitti di interesse e assicurando l'obiettività delle proprie attività di certificazione.

9 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

CR inserisce nell'apposito database di Accredia i certificati delle organizzazioni. Inserisce inoltre direttamente mediante l'area riservata del proprio sito internet, l'elenco delle organizzazioni certificate al fine di verificare la validità del proprio certificato. Sono rese pubbliche le informazioni sullo stato di validità.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 9 di 34

CR potrà riferire analoghe informazioni ad altri organismi o autorità competenti per il mantenimento del proprio accreditamento.

10 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE



10.1 DOMANDA DI CERTIFICAZIONE – ATTIVITÀ DI PRE-CERTIFICAZIONE

Alle organizzazioni che desiderano ottenere la certificazione per il proprio sistema di gestione viene resa disponibile la seguente documentazione:

- Modulo di domanda di certificazione;
- Regolamento per l'attività di certificazione.

La domanda potrà essere inviata direttamente all'organismo di certificazione.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 10 di 34

CR si impegna a valutare l'adeguatezza delle informazioni mediante il riesame della domanda ed effettua il controllo sull'adeguatezza delle proprie risorse al fine di costituire un team di audit competente e con lo scopo di raggiungere una valutazione equa e valida.

In caso di modifica delle modalità di certificazione, CR si impegna ad aggiornare e a pubblicare la propria documentazione inerente all'iter certificativo, presso i propri servizi telematici.

Altri documenti previsti dalle norme di riferimento a supporto delle informazioni ricevute potranno essere richiesti al richiedente.

Il rifiuto eventuale della domanda di certificazione verrà motivato al richiedente.

A conclusione dell'attività verrà preparata una offerta economica redatta sulla base del Tariffario in vigore tenendo conto di eventuali opportuni adeguamenti in funzione della norma applicabile e delle caratteristiche dell'Organizzazione richiedente.

La domanda di certificazione e l'offerta economica possono essere inviate al richiedente in base alle sue richieste. Il CAB non può inviare l'offerta economica prima della domanda di certificazione.

Il richiedente la certificazione invierà il documento firmato per accettazione dell'offerta e con esso accetterà anche il contenuto del presente Regolamento per la certificazione SG, scaricabile dal sito di CR nella versione in vigore, nonché la possibilità che autorità come ad esempio Accredia, possano accedere alle sedi dell'organizzazione richiedente per effettuare verifiche o assistere a queste, con o senza la presenza di CR Inspection.

Gli organi coinvolti si attiveranno per rendere disponibili le risorse necessarie e per pianificare le attività comunicando il nominativo delle risorse facenti parte del Team di audit entro 5 giorni dalla verifica.

Il richiedente la certificazione potrà formulare le sue eventuali riserve purché motivate e scritte circa il/i nominativo/i degli auditor incaricati.

La domanda di certificazione deve essere formulata in maniera scritta mediante il MO DOM CERT SGQ-SCR-A il quale tratta elementi minimi necessari, quali:

- Il campo di applicazione
- I dati dell'organizzazione richiedente
- L'identificazione dei processi affidati all'esterno
- La norma per cui si richiede la certificazione
- Nominativo dell'eventuale consulente

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 11 di 34

10.2 RIESAME DELLA DOMANDA

Una volta ricevuta la MO DOM CERT SGQ-SCR-A, CR esamina la stessa al fine di accertare se si è nelle condizioni di poter certificare l'organizzazione richiedente eseguendo un controllo circa:

- La sufficienza delle informazioni relative all'organizzazione al fine di sviluppare un programma di audit;
- La risoluzione di eventuali diversità di interpretazione fra OdC e richiedente;
- La competenza e capacità per eseguire le attività di certificazione;
- Il campo di applicazione, il tempo richiesto e qualsiasi altro fattore che possa influenzare le attività certificative.

10.3 PROGRAMMA DI AUDIT

Già in fase di domanda CR redige un programma di audit per il ciclo completo di certificazione ed in bozza, in quanto si tiene conto delle informazioni pervenute in fase di richiesta; tale programma comprende un audit iniziale a due fasi, audit di sorveglianza nel primo e secondo anno a seguito della decisione di certificazione, e un audit di rinnovo della certificazione al terzo anno, prima della scadenza della certificazione.

Gli audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta l'anno. Nel caso della prima sorveglianza, questa non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione della certificazione. Gli audit successivi dovranno invece essere condotti entro l'anno di riferimento.

ESEMPIO:

Se la Decisione di Certificazione viene emessa il 15 Febbraio 2025:

Prima Sorveglianza: Deve essere eseguita entro il 15 Febbraio 2026 (vincolo dei 12 mesi).

Seconda Sorveglianza: Deve essere eseguita entro il 31 Dicembre 2027 (vincolo dell'anno solare successivo).

Rinnovo Triennale: Deve essere eseguito e deciso entro la scadenza naturale del certificato (Febbraio 2028).

Nota:

Gli audit che possono essere condotti trovano le seguenti definizioni:

- *audit congiunto sussiste quando due o più organizzazioni di audit cooperano per sottoporre ad audit un unico cliente;*
- *audit combinato, quando un cliente è sottoposto contemporaneamente ad audit rispetto ai requisiti di due o più norme di sistemi di gestione;*
- *audit integrato, quando un cliente ha integrato l'applicazione di requisiti di due o più norme di sistemi di gestione in un unico sistema di gestione ed è sottoposto ad audit rispetto a più di una norma.*

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 12 di 34

10.4 DETERMINAZIONE DEL TEMPO COMPLESSIVO DI AUDIT

CR INSPECTION ha definito le modalità per determinare i tempi di audit conformemente a quanto disposto dal documento mandatorio emesso dallo IAF MD5 nella sua ultima versione.

Il calcolo delle giornate/uomo viene eseguito sulla base delle informazioni di cui alla domanda di certificazione e riesaminato dal Responsabile di Schema che ne valida il calcolo. Il calcolo dei tempi di audit viene effettuato in base alle risorse impiegate nell'organizzazione e secondo la ISO 17021 parte 1 e tiene conto, inoltre:

- Della complessità del cliente e del suo sistema di gestione;
- Della dimensione dei siti, posizione geografica;
- Rischi associati ai prodotti, processi o attività;
- Tipologia di audit (combinato, congiunto, integrato).

10.5 RIUNIONE DI APERTURA

CR organizza la riunione iniziale con la direzione del cliente, in concomitanza della fase 1, in maniera formale ed appropriata rispetto a funzioni e processi sottoposti ad audit. Il suo scopo è quello di fornire una spiegazione sintetica sulla modalità di conduzione e, nello specifico, i punti da trattare sono i seguenti:

- Presentazione dei partecipanti, con riferimento al ruolo, includendo anche eventuali osservatori, guide o esperti tecnici;
- Conferma del campo di applicazione richiesto e del piano di audit, tenendo traccia di ogni eventuale modifica e di eventuali aggiornamenti che si rendono necessari durante la conduzione dell'attività (data, orario, riunioni intermedie);
- Conferma dei canali di comunicazione formale fra GdA e cliente, nonché la disponibilità di risorse e strutture necessarie;
- Conferma degli aspetti riguardanti la riservatezza;
- Conferma di idonee condizioni di sicurezza e procedure di emergenza;
- Spiegazione sul metodo di elaborazione dei rapporti;
- Classificazione delle risultanze. Queste devono essere identificate, classificate e registrate con specifiche sulle non conformità e loro gestione. Inoltre, devono essere discusse con il cliente e trattate da questo senza che l'auditor suggerisca cause o soluzioni;
- Informazioni sulle condizioni per le quali l'audit può essere concluso in anticipo;
- Conferma che il responsabile del GdA e il GdA stesso sono responsabili dell'esecuzione del piano di audit, delle attività e dei percorsi di audit, in rappresentanza di CR;
- Stato delle risultanze precedenti (eventuale);
- Procedure di campionamento (tramite interviste, osservazioni di processi e attività, riesame

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 13 di 34

di documentazione e registrazioni) al fine di garantire l'appropriatezza a copertura del campo di applicazione;

- Lingua da utilizzare durante l'audit;
- Conferma che durante l'audit il cliente sarà informato sullo stato di avanzamento e dell'insorgenza di criticità;
- Informativa al cliente sulla possibilità di effettuare domande al GdA;
- Elaborazione delle conclusioni dell'audit mediante la diretta responsabile del Lead Auditor al fine di concordare le conclusioni, concordare eventuali azioni successive, confermare l'appropriatezza del programma o identificare le modifiche e gli obiettivi.

Nel caso insorgano rischi immediati o rilevanti, che non rendono gli obiettivi dell'audit raggiungibili, il responsabile del GdA comunica sia al cliente che a CR tale condizione in modo da confermare o modificare sia il piano di audit sia gli obiettivi o il campo di applicazione. A tal fine, il responsabile del GdA riesamina continuamente con il cliente ogni esigenza di modifica.

10.6 PIANO DI AUDIT

CR INSPECTION garantisce la predisposizione di un piano di audit prima di ogni audit identificato nel programma di audit.

Nel piano di audit CR comunica all'organizzazione quali sono gli obiettivi ed i criteri dell'audit stesso.

Inoltre, scandisce il campo di applicazione e le unità organizzative o i processi da sottoporre a verifica. Inserisce le eventuali interviste e si accorda con l'organizzazione circa le disponibilità delle risorse da intervistare.

In tale piano vi sono anche le date, i siti per le attività di verifica in campo, i ruoli e le responsabilità dei membri del GdA. L'organizzazione viene informata sui nominativi che compongono il gruppo di verifica e può recusare il valutatore nel caso vi siano conflitti di interesse o altri motivi che dovranno essere argomentati a CR. Tale comunicazione corredata da giustificato motivo dovrà pervenire a CR almeno 2 giorni prima della verifica pianificata.

10.7 AUDIT DI CERTIFICAZIONE INIZIALE

Il processo di certificazione si articola in due fasi distinte. Tra il completamento della prima fase e l'avvio della seconda non potrà intercorrere un periodo superiore a dodici mesi. Qualora tale termine venga superato, l'intero processo dovrà essere riavviato dalla prima fase. Le informazioni fornite dall'organizzazione dovranno essere aggiornate costantemente e qualsiasi variazione significativa rispetto a quelle iniziali potrà comportare una rimodulazione delle attività della seconda

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 14 di 34

fase. L'avvio della seconda fase sarà subordinato alla verifica dell'effettiva implementazione delle azioni correttive individuate nella prima fase. In casi eccezionali, debitamente motivati e previa autorizzazione dell'organismo di certificazione, le due fasi potranno essere condotte in sequenza. Le non conformità riscontrate nella seconda fase dovranno essere risolte entro sei mesi dalla data di audit. In caso contrario, sarà necessaria una nuova verifica della seconda fase.

L'audit di certificazione iniziale si divide in due fasi o stage.

L'audit di stage 1 comprende l'esame dei documenti del sistema di gestione dell'organizzazione, la valutazione della conformità legislativa secondo lo schema applicabile, la valutazione della sua struttura, la valutazione dei processi principali e di supporto, la valutazione del Riesame della Direzione svolto e degli audit interni effettuati.

L'audit di stage 1 è finalizzato alla valutazione della documentazione e del grado di preparazione dell'organizzazione per l'effettuazione dello stage 2.

L'audit di stage 2 si finalizza nella valutazione della attuazione, compresa l'efficacia del sistema di gestione dell'organizzazione e riguarda:

- Le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al SG;
- Il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse (coerentemente alle attese della norma del SG applicabile o di altro documento normativo);
- Le prestazioni con riferimento alle prescrizioni legali;
- Il controllo dei processi;
- Le verifiche ispettive interne ed il riesame della direzione;
- Le responsabilità della direzione e le politiche dell'organizzazione.

Le modalità di conduzione dell'audit si basano sull'ottenimento delle informazioni e loro verifica per cui CR INSPECTION nell'eseguire tali verifiche potrà effettuare interviste, osservazione di processi e attività, esame della documentazione o registrazioni.

10.8 RIUNIONE DI CHIUSURA

A fine audit il GdA si riunisce per elaborare i dati raccolti e stabilire le conclusioni.

Nel corso della riunione di chiusura dell'audit alla presenza della Direzione dell'organizzazione, il responsabile del GdA informa l'organizzazione circa l'esito della verifica, fornisce chiarimenti in merito ai risultati della valutazione avvertendo l'organizzazione che le evidenze raccolte sono basate su un campione delle informazioni/documenti e formalizza il relativo rapporto comprendente le informazioni e le evidenze sia di stage 1 che di stage 2 e le eventuali non conformità distinguendo

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 15 di 34

tra osservazioni, non conformità minori, non conformità maggiori le quali vanno gestite in modo particolare.

L'organizzazione in sede di riunione finale ha la possibilità di formulare eventuali riserve o osservazioni rispetto all'operato del team di audit. Tali riserve o osservazioni possono essere riferite a CR anche mediante la modalità di effettuazione dei reclami.

10.9 RILIEVI EMERSI DURANTE L'AUDIT

I rilievi che possono emergere al termine dell'audit possono definirsi in:

- **Non conformità maggiore:** una non conformità che influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi;
- **Non conformità minore:** una non conformità che non influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi;
- **Osservazioni:** suggerimenti da parte del OdC al fine del miglioramento, non ostative al rilascio del certificato.

Si rende noto che un certo numero di non conformità minori potrebbero determinare il rilascio di non conformità maggiore.

CR INSPECTION riesamina formalmente le correzioni, l'analisi delle cause e le azioni correttive proposte dall'Organizzazione per valutarne l'accettabilità. L'esito di tale riesame viene comunicato al cliente. Qualora l'efficacia delle azioni correttive non possa essere verificata tramite evidenza documentale, CR INSPECTION si riserva la facoltà di richiedere un audit supplementare (completo o mirato). In casi specifici, la verifica dell'efficacia potrà essere rimandata e confermata durante l'audit successivo.

Durante la riunione finale, l'Organizzazione ha il diritto di confrontarsi con il Gruppo di Verifica per chiarire la propria posizione o esprimere eventuali riserve. Tali osservazioni, se non risolte durante il confronto, saranno puntualmente registrate nel rapporto di audit.

L'Organizzazione dispone di un periodo massimo di 3 mesi dalla data di rilascio del rapporto di audit per inviare il proprio riscontro ai rilievi emersi:

Non Conformità (Maggiori/Minori): L'azienda è tenuta a presentare il trattamento (correzioni e azioni correttive). In caso di mancato trattamento entro i termini, l'iter di certificazione viene sospeso.

Osservazioni / Opportunità di Miglioramento: L'Organizzazione ha la facoltà di scegliere se trattare o meno tali rilievi. Trattandosi di spunti volti al miglioramento continuo e non di scostamenti dalla

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 16 di 34

norma, la decisione di non implementare azioni correttive per le osservazioni non pregiudica in alcun modo l'iter di certificazione.

CR INSPECTION garantisce il riesame del rapporto di audit e dei relativi trattamenti entro 15 giorni lavorativi:

- Dalla consegna del rapporto (in caso di chiusura contestuale dei rilievi in sede di audit).
- Dal ricevimento della documentazione di trattamento inviata dall'Organizzazione.

Qualora l'Organizzazione non riceva comunicazioni ostative o richieste di integrazione entro i termini sopra indicati, l'esito del riesame del piano d'azione è da ritenersi positivo.

10.10 DECISIONE DELLA CERTIFICAZIONE E RILASCIO CERTIFICATI

CR INSPECTION si è dotato di un organo decisionale al quale è affidata la decisione relativa al rilascio o rifiuto della certificazione. Anche le decisioni relative a estensione, ripristino, revoca e sospensione sono demandate al Comitato di Delibera. I Report di Audit saranno riesaminati dal Comitato di Certificazione di CR INSPECTION entro 30 giorni di calendario dal ricevimento dei report di audit.

L'Organismo di Certificazione deve mantenere la certificazione sulla base della dimostrazione che il cliente continua a soddisfare i requisiti della norma (sorveglianze).

Per le sorveglianze non vi è delibera di commissione, ma un Riesame Tecnico del Rapporto di Audit. Eseguito da figura tecnica (RGVI o RS) il quale controlla il rapporto dell'auditor e "approva" il mantenimento della certificazione.

10.11 VALIDITÀ DEL CERTIFICATO

Il certificato ha una validità triennale, rinnovabile a condizione che:

- L'Organizzazione mantenga in essere il rapporto contrattuale con CR INSPECTION;
- Gli esiti delle verifiche ispettive periodiche sul sistema di gestione siano positivi;
- L'Organizzazione rispetti integralmente le disposizioni del presente Regolamento e le clausole contrattuali;
- L'Organizzazione utilizzi correttamente i marchi "REG UMA (rev. Corrente)" e nel rispetto delle relative linee guida.

La validità del certificato è strettamente legata alla sussistenza del contratto.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 17 di 34

La certificazione del cliente può essere mantenuta sulla base della conclusione positiva da parte del Responsabile del Gruppo di Verifica.

10.12 SORVEGLIANZA

Negli audit di sorveglianza, CR INSPECTION verifica che il sistema di gestione rimanga efficacemente implementato anche in presenza di eventuali cambiamenti. Tutti i processi e tutti i turni di lavoro sono oggetto di audit nel corso del ciclo triennale. In ciascun audit CR deve verificare almeno i seguenti punti:

- Eventuali modifiche alla documentazione di sistema;
- Aree in cui sono avvenuti i cambiamenti;
- Aree e processi individuati nell'audit precedente;
- Utilizzo del logo e del certificato;
- Gestione dei reclami;
- Il miglioramento conseguito e l'avanzamento delle attività programmate per il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- La chiusura dei rilievi individuati negli audit interni;
- Audit interni e riesame;
- La chiusura delle NC del precedente audit dell'OdC.

La documentazione relativa alle verifiche di sorveglianza è redatta dal Lead auditor come per l'audit di stage 2. In caso di gravi carenze o carenze sistematiche, il Lead auditor può richiedere la sospensione del certificato o un audit addizionale.

Analogamente, il Comitato di Certificazione può approvare la raccomandazione del Lead Auditor per il mantenimento della certificazione o richiedere ulteriori informazioni, oppure disporre attività supplementari di verifica comunicandolo all'organizzazione certificata.

Dopo il rilascio della certificazione, la prima verifica di sorveglianza deve avvenire rigorosamente entro 12 mesi dalla decisione di certificazione.

Il rinvio della data di audit è consentito fino ad un massimo di 3 mesi (salvo diverse indicazioni per schemi specifici), presentando a CR una richiesta scritta e motivata. CR valuterà l'accettabilità della domanda presentata. La differenza temporale verrà recuperata durante l'audit successivo, per garantire la regolare periodicità degli audit.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 18 di 34

In caso di mancato rispetto delle condizioni sopra citate, o in caso di ripetute richieste di rinvio della data di audit, CR potrà avviare la procedura di sospensione e, eventualmente, di ritiro della certificazione.

10.13 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Nell'audit di rinnovo, condotto e documentato come nella verifica di stage 2, CR verifica la conformità e l'efficacia del sistema prendendo in esame tutto il sistema e tutte le attività come da verifica iniziale della certificazione, ma in un'unica fase, salvo modifiche rilevanti intervenute che non richiedano di ricorrere a due fasi distinte.

Oggetto dell'audit è in particolare l'evoluzione del sistema di gestione, anche attraverso il riesame dei precedenti rapporti e delle verifiche di sorveglianza, la gestione dei reclami delle non conformità e l'adeguatezza della documentazione.

Fase preliminare all'audit di rinnovo è quella contrattuale: infatti il ciclo di certificazione è triennale e non prevede rinnovo: CR, a tal proposito, indicherà sul contratto i tempi di audit relativi anche al rinnovo.

Se CR INSPECTION non ha completato l'audit di rinnovo della certificazione o non è in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore, prima della data di scadenza della certificazione, allora il rinnovo non verrà approvato e la validità della certificazione non verrà prorogata.

Se, durante il processo di rinnovo, si oltrepassa la data di scadenza del certificato, quest'ultimo perde temporaneamente la sua validità fino alla data di rinnovo effettiva.

In queste circostanze, l'Organizzazione è obbligata a non utilizzare né il certificato né il logo di certificazione, fino all'emissione del nuovo certificato.

A seguito della scadenza della certificazione, CR INSPECTION può ripristinare la stessa entro 6 mesi, posto che siano completate le attività pendenti di rinnovo della certificazione, altrimenti CR condurrà almeno la fase 2. La data effettiva sul certificato corrisponderà o sarà successiva alla data di delibera di rinnovo e la data di scadenza si baserà sul vecchio ciclo di certificazione.

Per il settore IAF 28, la verifica di rinnovo deve includere almeno un audit in cantiere/sito relativo a un processo di realizzazione oggetto di certificazione.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 19 di 34

10.14 VERIFICHE STRAORDINARIE, AUDIT SPECIALI, REMOTE AUDIT

Le visite di sorveglianza straordinarie non programmate o senza preavviso possono essere effettuate a discrezione di CR, per esempio a seguito di verifiche di azioni correttive da verificare, cambiamenti organizzativi, reclami, richieste da parte dell'organismo di accreditamento, regolamenti interni, requisiti normativi e legislativi, dati sulla sicurezza o informazioni note a CR riguardo alla sorveglianza post-commercializzazione dei dispositivi certificati dal SGQ che possano indicare significative carenze del sistema di gestione della qualità. Queste visite di sorveglianza straordinarie vengono effettuate per accertare il mantenimento delle condizioni necessarie al rilascio della certificazione, oltre agli audit di validazione (market surveillance visit) condotti da Accredia o dalle autorità competenti.

L'Organizzazione può ricusare il Gruppo di Visita Ispettiva, il quale sarà selezionato secondo procedure specifiche per garantire imparzialità e prevenire conflitti di interesse.

Qualora l'Organizzazione si rifiuti di accogliere i Valutatori e vengano riscontrare Non Conformità gravi, potrebbe essere avviata la procedura di sospensione e, eventualmente, di ritiro della certificazione.

È possibile, nell'ambito di estensione del campo di applicazione, che CR INSPECTION conduca degli audit speciali a seguito di una domanda (e riesame della domanda) per l'estensione del campo di applicazione di una certificazione rilasciata. Tale attività può essere eseguita contestualmente ad un audit di sorveglianza.

È altresì plausibile anche che CR, esegua degli audit con breve o nessun preavviso quando deve indagare su clienti certificati in merito ai reclami o in risposta a modifiche, o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione.

In casi particolari, quando l'organizzazione ne fa richiesta motivata, è possibile condurre dei remote audit purché tale attività venga pianificata e venga garantita una comunicazione interattiva tra team di audit e i rappresentanti dell'organizzazione. La modalità di conduzione delle verifiche da remoto rispetterà quanto riportato sul documento IAF MD4 con riferimento all'uso delle ICT per auditing/valutazione. Dove fa questa richiesta?

CR, accertate le ragioni formulate dal cliente, deve esaminare mediante una specifica modulistica interna, la fattibilità di tale richiesta e, se del caso, accettarla formalmente indicando anche i requisiti minimi per l'esecuzione dell'audit da remoto.

L'organizzazione può anche richiedere un sopralluogo preliminare a CR per comprendere il proprio stato di preparazione. Nel caso questa si realizzasse, non verrà validata ai fini dell'audit di certificazione. Inoltre, l'audit pre-certificazione, irripetibile, non può avere una durata di oltre una giornata/uomo.

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 20 di 34

10.15 MULTISITO

Quando un'organizzazione possiede una sede centrale e più unità produttive e/o siti temporanei, si definisce multisito.

CR INSPECTION considera l'organizzazione multisito quando:

- I servizi erogati da tutti i siti sono simili per tipologia e sono erogati con le medesime metodologie e procedure;
- I siti fanno capo ad una organizzazione centrale che ne raccoglie ed analizza i dati per una gestione centralizzata ed univoca;
- Richiesta di certificazione multisito mediante MO DOC MULTIS.

In caso di certificazione multisito, l'audit iniziale di fase 1 viene condotto presso la sede legale o operativa dell'organizzazione richiedente avente funzione di sede centrale o casa madre.

Durante tale fase devono partecipare tutti i rappresentanti delle organizzazioni facenti parte del multisito per cui si richiede la certificazione.

L'Audit di fase 2 invece, viene condotto presso le organizzazioni multisito secondo il seguente criterio:

- multisito senza campionamento, quando le attività delle organizzazioni partecipanti sono differenti tra loro: in tal caso il calcolo dei tempi di audit terrà conto di tutti i dipendenti dell'azienda;
- multisito con campionamento: CR effettua un campionamento dei siti mediante apposito programma di individuazione casuale, quando i siti svolgono attività uguali tra di loro e garantendo la visita ispettiva di tutti i siti entro il ciclo completo di certificazione. Le modalità che CR utilizza sono conformi ai documenti IAD MD5 e IAF MD1.

10.16 TRAFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRO CAB

Con modulistica quale la domanda di trasferimento, denominata "MO DOM TRA SGQ-SCR-A Domanda di trasferimento", viene gestita l'eventuale domanda di trasferire il certificato.

Il richiedente del trasferimento riceverà una offerta che dovrà reinviare firmata per accettazione e con essa accetterà anche il contenuto del presente Regolamento per la certificazione SG, nonché la possibilità che autorità come ad esempio Accredia, possano accedere alle sedi dell'organizzazione richiedente per effettuare verifiche o assistere a queste, con o senza la presenza di CR Inspection.

Gli organi coinvolti si attiveranno per rendere disponibili le risorse necessarie e per pianificare le attività comunicando il nominativo delle risorse facenti parte del Team di audit entro 5 giorni dalla verifica.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 21 di 34

Il richiedente la certificazione potrà formulare le sue eventuali riserve purché motivate e scritte circa il/i nominativo/i degli auditors incaricati.

Qualora l'Organismo di Certificazione che ha rilasciato il certificato oggetto di trasferimento perda il proprio accreditamento, CR effettuerà una verifica ispettiva completa, equiparabile a un audit di fase 2, a condizione che tale verifica sia effettuata entro un termine di sei mesi dalla data di revoca dell'accREDITAMENTO. Decorso tale termine, la procedura di trasferimento sarà assimilata a una nuova richiesta di certificazione.

Il trasferimento del certificato è subordinato all'esito positivo della verifica ispettiva e all'adozione di una formale decisione di certificazione, secondo le procedure previste per i rilasci iniziali. In caso di esito favorevole, CR rilascerà un nuovo certificato che manterrà la data di prima certificazione e la data di scadenza originarie, specificando tuttavia il cambio di Organismo di Certificazione.

Qualora, in seguito alla verifica ispettiva, non risultassero soddisfatti i requisiti per il trasferimento, la richiesta sarà trattata come una nuova domanda di certificazione, secondo le procedure ordinarie.

CR opererà in conformità al documento IAF MD 2.

11 SELEZIONE ED ASSEGNAZIONE GDA

CR Inspection definisce le risorse facenti parte del GdA (Gruppo di Audit) con riferimento alla propria procedura interna di qualifica del personale, tenendo conto delle competenze necessarie per conseguire gli obiettivi dell'audit ed i requisiti di imparzialità.

CR garantisce che il responsabile del GdA possieda la conoscenza approfondita di almeno una delle norme e una consapevolezza delle altre utilizzata per quel particolare audit.

Oltre agli auditor, il team di audit può essere composto da altre figure quali:

- Osservatori, possono essere membri dell'organizzazione cliente, consulenti, personale in accompagnamento dell' OdC, autorità o altre persone la cui presenza è giustificata;
- Esperti tecnici, persona esperta che dà consigli al gruppo di audit nella preparazione, pianificazione o conduzione dell'audit;
- Guide.

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 22 di 34

12 OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE

Si precisa che CR rilascia la certificazione con riferimento alla norma adottata e limitatamente al campo di applicazione e delle unità operative riportate sul certificato.

La certificazione non può essere trasferibile ad altra organizzazione o unità.

L'organizzazione deve tempestivamente informare CR di qualsiasi modifica riconducibile all'anagrafica, alla proprietà, assetto societario, nuovi prodotti o nuovi processi nonché a situazioni di reati o contenziosi specie per quanto concerne gli aspetti di sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'Organizzazione deve comunicare a CR Inspection le seguenti informazioni:

- Aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
- Struttura organizzativa e dirigenziale, inclusi dirigenti con ruoli chiave e personale tecnico;
- Modifiche nel numero del personale;
- Eventuali cambiamenti nelle unità operative;
- Aggiornamenti sugli indirizzi di contatto e sui siti;
- Campo di applicazione delle attività svolte dall'organizzazione;
- Modifiche significative al sistema di gestione e ai processi;
- Situazioni di Non Conformità riscontrate dalle Autorità di controllo, oltre a eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni e concessioni;
- Informazioni su procedimenti giudiziari o amministrativi in corso relativi all'oggetto della certificazione, nel rispetto delle normative vigenti;
- Informazioni su incidenti con impatti duraturi, che abbiano richiesto l'intervento di Enti esterni o che abbiano comportato comunicazioni alle Autorità pubbliche.

In base alle informazioni ricevute, CR si riserva il diritto di valutare la necessità di eseguire verifiche ispettive straordinarie e, se necessario, adottare misure di sospensione o revoca della certificazione, in relazione alla reale Non Conformità del SG oggetto della certificazione.

Qualora vi sia un'accertata mancata comunicazione di tali informazioni, CR potrà procedere con verifiche ispettive straordinarie e, se opportuno, applicare misure di sospensione o revoca della certificazione rilasciata.

L'organizzazione si impegna a:

- Mantenere la propria struttura conforme ai requisiti della norma di riferimento;
- Rettificare tutti i documenti pertinenti in caso di riduzione del campo di applicazione della certificazione;
- Accettare e sostenere a proprie spese le visite di valutazione necessarie per mantenere la validità della certificazione rilasciata;

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 23 di 34

- Non utilizzare la certificazione in modo da compromettere la reputazione dell'Organismo di Certificazione e/o del sistema di certificazione, né minare la fiducia del pubblico;
- Astenersi da dichiarazioni o pubblicità sulla certificazione che possano risultare ingannevoli o non autorizzate;
- Consentire l'accesso ai propri locali e al proprio sistema informatico ai Valutatori, agli eventuali Osservatori e/o Interpreti, ai Valutatori degli Organismi Regolatori e di Accreditamento, assistendoli durante gli audit;
- Attuare azioni correttive nel proprio Sistema di Gestione in seguito a rilievi ricevuti;
- Mantenere una registrazione di tutti i reclami dei clienti e delle relative azioni correttive e preventive adottate;
- Tenere CR aggiornato sulle informazioni relative al trasferimento di dati;
- Conoscere e applicare tutte le disposizioni previste dai Regolamenti Tecnici Accredia, disponibili sul sito www.accredia.it;
- Interrompere l'esibizione o qualsiasi altro uso dei documenti di certificazione dopo la scadenza, la sospensione, la revoca, la rinuncia o il ritiro della certificazione.

In relazione all'adempimento di questi obblighi e/o al rispetto del presente regolamento, CR si riserva la possibilità di effettuare visite ispettive straordinarie a carico dell'Organizzazione e, se necessario, adottare provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, in base alla gravità della situazione riscontrata.

13 UTILIZZO DELLA CERTIFICAZIONE

Dopo il rilascio del certificato, l'Organizzazione è libera di pubblicizzarlo nei modi che ritiene più adeguati, sempre facendo riferimento al corretto campo di applicazione, alle eventuali esclusioni e garantendo una corretta applicazione del presente Regolamento e del "Regolamento uso del marchio" (rev. corrente).

Qualora venga riscontrato un uso improprio, CR si riserva il diritto di adottare misure per interrompere tale utilizzo e proteggere i propri interessi.

Si considera scorretto l'uso del certificato qualora violi le prescrizioni del presente Regolamento.

In particolare, sarà considerato scorretto l'utilizzo del certificato qualora possa trarre in inganno i destinatari dell'informazione o portare discredito a CR. In particolare, è scorretto l'uso delle certificazioni quando:

- Non siano ancora state concesse;
- Siano state revocate;

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 24 di 34

- Vengano pubblicizzate od utilizzate in riferimento ad attività non coperte dalla certificazione stessa come, ad esempio, tipi di qualifica non rientranti tra quelle coperte dalla certificazione;
- Siano divulgate in modo da essere interpretati come certificazione e marchio di conformità di prodotti. CR effettua un costante controllo delle modalità di utilizzo della certificazione. Appena identificato l'uso scorretto CR prende tutte le misure atte a far cessare tale uso improprio e a tutelare, anche tramite pubblicazione, i suoi interessi lesi.

Nel caso di riscontro di uso scorretto delle certificazioni, di gravi non conformità e/o inadempienze, CR si riserva il diritto di sospendere o revocare la certificazione di riferimento.

In ogni caso, CR a tutela dei terzi e della propria immagine, a seconda della gravità di quanto sopra, intraprenderà le azioni del caso che riterrà opportune, anche di carattere legale.

14 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La revoca del certificato consiste nell'annullamento della sua validità. Tale provvedimento è causato da:

- Uso del certificato oltre il campo di validità dello stesso;
- Reclami documentati in possesso di CR in relazione alle attività svolte dall'organizzazione in possesso della certificazione;
- Non adempimento da parte dell'organizzazione in possesso della certificazione ai dettami contrattuali di riferimento;
- Inadeguata sorveglianza dell'operato dell'organizzazione certificata;
- Nei casi suddetti, ove si provveda a rimuovere e sanare tutte le cause di revoca ed a documentarne le azioni correttive, CR potrà sospendere il provvedimento di revoca.

Se i motivi di revoca sono costituiti da:

- Contraffazione / alterazione dei certificati;
- Utilizzo scorretto dei marchi e dei loghi dei certificati;
- Evidenze oggettive documentate che testimonino l'incapacità dell'organizzazione certificata a mantenere la qualità di prestazione dimostrata in sede di prima certificazione;
- Inosservanza dei requisiti e delle prescrizioni del presente regolamento;
- Ripetute inosservanze descritte al punto precedente;
- Condanne riguardanti le attività oggetto di certificazione;
- Fallimento o cessazione dell'organizzazione.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 25 di 34

La revoca effettuata dal Responsabile di schema consiste nel ritiro della certificazione, durante il periodo di revoca l'organizzazione non può in alcuna maniera manifestarne il possesso.

Tale revoca avverrà a mezzo raccomandata A/R o PEC indicando la data di decorrenza.

L'organizzazione è obbligata, a seguito della revoca, a non utilizzare il certificato ed anzi, a restituirlo in forma originale o distruggerlo;

L'organizzazione dovrà inoltre comunicare ai clienti la revoca della certificazione ed eliminare anche dalla propria carta intestata i riferimenti ad essa;

L'organizzazione dovrà saldare gli importi dovuti di cui al contratto con CR INSPECTION.

A sua volta, CR INSPECTION, sospenderà ogni attività programmata, revocherà il nominativo dell'organizzazione nell'elenco delle aziende certificate e comunicherà lo stato di revoca alle autorità competenti.

A seguito della revoca la ragione sociale dell'organizzazione interessata sarà cancellata dal registro dei certificati.

Qualora si voglia accedere nuovamente ad una nuova certificazione dovrà essere presentata una nuova domanda che sarà accolta soltanto in seguito alla dimostrazione che siano stati presi i provvedimenti che CR ritiene atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato luogo alla revoca.

Il processo di valutazione della revoca del certificato deve essere eseguito esclusivamente all'interno della stessa CR e mediante l'azione del Comitato di Certificazione.

In caso di revoca, la certificazione può essere concessa solo dopo un periodo di attesa minimo di 12 mesi. CR specifica la durata e le condizioni del periodo di attesa.

15 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

CR procede alla sospensione della certificazione dell'organizzazione nei seguenti casi con la premessa che la sospensione può durare al massimo 6 mesi o fino alla scadenza della certificazione, se questa è inferiore. Scaduto tale termine, CR potrà procedere alla **revoca** della certificazione.

Inoltre si rende noto che l'organizzazione può richiedere al massimo una sospensione durante il triennio di validità del certificato.

Tutto ciò premesso, la sospensione si realizza nei casi:

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 26 di 34

- Mancato rispetto del presente Regolamento e delle prescrizioni previste nel Regolamento per l'utilizzo del logo di certificazione di CR;
- Mancato pagamento delle quote previste dal tariffario in vigore;
- Inosservanza delle prescrizioni previste dallo specifico schema di Certificazione;
- Mancata gestione e trattamento dei reclami;
- Non conformità maggiori significative che evidenzino una chiara violazione delle norme e delle leggi vigenti da parte dell'organizzazione auditata;
- Risccontro di un elevato numero di non conformità minori;
- Mancanza di proposte per azioni correttive in merito alle non conformità rilevate;
- Impossibilità di effettuare le verifiche periodiche secondo le scadenze concordate;
- Negato accesso ai locali o alle unità operative dell'azienda;
- Presenza di procedimenti giudiziari o amministrativi, verbali di illecito, reclami, contenziosi, ecc. riguardanti attività, prodotti o servizi certificati;
- Condanne relative alle attività, ai prodotti o ai servizi oggetto della certificazione;
- Uso improprio continuativo di marchi e loghi;
- Assenza di comunicazioni da parte dell'Organizzazione in merito al trasferimento delle informazioni a CR Inspection;
- Inadempienza nei pagamenti previsti dal contratto per il mantenimento della certificazione su richiesta dell'Organizzazione.

Se le situazioni di difformità non vengono corrette nei modi e nei tempi stabiliti, CR procederà alla sospensione della certificazione, comunicando la decisione tramite raccomandata A/R o altra modalità legalmente valida, specificando la data di inizio e la durata del provvedimento.

Prima di procedere con la sospensione della certificazione, la segreteria di certificazione contatterà l'Organizzazione per segnalare le situazioni riscontrate come non conformi. L'Organizzazione ha quindi la responsabilità di adottare le necessarie azioni correttive per risolvere tutte le inadempienze evidenziate.

Durante il periodo di sospensione, la certificazione è considerata non valida. Pertanto, l'Organizzazione deve astenersi dal pubblicizzare la propria certificazione e non può utilizzare né il certificato né il logo di certificazione nei confronti di terzi. Per poter procedere alla rimozione della sospensione, l'Organizzazione è comunque obbligata a effettuare i pagamenti previsti per il mantenimento della certificazione.

Durante il periodo di sospensione, CR potrà:

- Sospendere le attività di visita ispettiva, eccetto quelle indicate nel paragrafo Verifiche straordinarie o senza preavviso;
- Registrare lo stato di sospensione nel "Registro delle aziende certificate";

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 27 di 34

- Informare le autorità o gli organismi interessati riguardo allo stato di sospensione.

La sospensione sarà rimossa solo quando CR avrà la possibilità di verificare l'attuazione delle azioni correttive proposte e il ripristino della conformità ai requisiti certificati. Tale verifica potrà avvenire a livello documentale o tramite un'ispezione straordinaria, a seconda della gravità e complessità delle non conformità riscontrate.

16 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione si riserva la facoltà di recedere dal presente accordo di certificazione, comunicandolo a CR tramite raccomandata A/R, nei seguenti casi:

Alla scadenza naturale del triennio: con un preavviso minimo di tre mesi.

In caso di variazioni sostanziali alle norme di riferimento: con un preavviso minimo di un mese.

In caso di disaccordo sulle condizioni di rinnovo del presente regolamento: con un preavviso minimo di un mese.

In caso di disaccordo sulle variazioni economiche proposte da CR: con un preavviso minimo di un mese.

La rinuncia alla certificazione avrà efficacia dalla data indicata da CR nella comunicazione di conferma inviata all'Organizzazione a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento ovvero con modalità tali da garantire l'avvenuta conoscenza da parte dell'Organizzazione stessa.

A far data dalla decorrenza della rinuncia, l'Organizzazione si obbliga a:

1. Cessare immediatamente e definitivamente l'utilizzo del certificato e dei relativi marchi di certificazione;
2. Restituire senza indugio a CR il certificato originale ovvero provvedere alla sua distruzione sotto la propria responsabilità;
3. Rimuovere ogni riferimento alla certificazione da ogni documento aziendale, inclusi i materiali promozionali e il sito web;
4. Informare tempestivamente tutti i propri clienti, fornitori e altre parti interessate circa la revoca della certificazione;
5. Saldare entro [termine] tutti gli importi dovuti a CR a qualsiasi titolo.

In seguito alla revoca della certificazione, CR provvederà a:

- Sospendere le attività;
- Registrare la rinuncia alla certificazione nel Registro delle aziende certificate;
- Informare le autorità competenti, gli organismi interessati e Accredia riguardo allo stato di rinuncia.

Qualora l'Organizzazione decida di rinunciare alla certificazione per motivi diversi da quelli indicati, si applicano le penali contrattuali.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 28 di 34

17 MODIFICHE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE

CR INSPECTION potrà estendere o ridurre il campo di applicazione della certificazione del cliente nel caso alcuni requisiti non fossero soddisfatti o nel caso in cui il cliente abbia mancato in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti di certificazione relativamente a quelle parti del campo di applicazione (riduzione) mentre potrà estendere il C.A qualora il cliente dimostri che questo sia controllato ed adeguato e pertanto estensibile rispetto al certificato in essere. Se le modifiche risultassero impattanti rispetto alle precedenti verifiche, CR condurrà una verifica specifica dell'oggetto di modifica e sottoporrà la decisione al Comitato di Delibera. Tale riduzione o estensione, infatti, verrà proposta sull'apposita modulistica del sistema di CR Inspection da parte del RGVI, al CC.

18 CONDIZIONI CONTRATTUALI

Gli importi dovuti per l'attività di certificazione sono comunicati attraverso una offerta economica e devono essere saldati prima della conclusione degli audit.

Il mancato pagamento di prestazioni effettuate, comporta l'invio da parte di CR di una lettera annunciante la cancellazione dal registro delle organizzazioni certificate con l'intimazione del pagamento dovuto pena l'avviamento del recupero delle somme dovute nei tempi e modi più rapidi possibili.

Gli importi indicati nell'offerta riguardano l'attività di certificazione e i diritti di mantenimento per un periodo di tre anni. Le attività supplementari, come visite ispettive straordinarie, visite ispettive senza preavviso e ripetizione della fase 1, saranno quotate tramite offerte separate.

Eventuali modifiche alle tariffe saranno comunicate all'Organizzazione tramite raccomandata A/R o altro mezzo legalmente valido. L'Organizzazione ha il diritto di rinunciare alla certificazione, informando tramite raccomandata A/R con un preavviso di 1 mese. Nel caso in cui l'Organizzazione opti per questa rinuncia, si applicheranno le tariffe precedentemente concordate fino alla scadenza del contratto.

19 SANZIONI

Qualora l'Organizzazione dovesse decidere di revocare o rinunciare alla certificazione per cause estranee a quelle precedentemente specificate (quali sospensione, revoca o rinuncia alla certificazione stessa), sarà tenuta al pagamento di una penale pari al 10% del corrispettivo complessivo pattuito per il triennio di certificazione, in riferimento alla parte di prestazioni non ancora eseguite, fatturate

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 29 di 34

e liquidate. Se vengono apportate modifiche al programma di audit o alle date comunicate con meno di 3 giorni di anticipo, CR potrà richiedere un costo aggiuntivo del 20%

20 RESPONSABILITÀ

Obblighi dell'Organizzazione: L'Organizzazione ha l'esclusiva responsabilità del conseguimento dei risultati attesi derivanti dall'attuazione delle norme del sistema di gestione e del mantenimento della conformità ai requisiti di certificazione. L'Organizzazione si assume la piena responsabilità della completezza, accuratezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messi a disposizione di CR per consentire l'attività di valutazione.

Esclusione di responsabilità di CR: CR non è tenuta a verificare l'effettiva corrispondenza delle informazioni fornite dall'Organizzazione con la realtà aziendale e declina ogni responsabilità per eventuali danni diretti o indiretti derivanti da tali informazioni.

Ambito di verifica di CR: L'attività di certificazione svolta da CR si limita a valutare la conformità del sistema di gestione dell'Organizzazione ai requisiti stabiliti, senza estendersi alla valutazione della qualità dei prodotti, dei processi o dei servizi offerti.

Esclusione di responsabilità per danni: La certificazione rilasciata da CR non costituisce alcuna garanzia circa la performance dell'Organizzazione, né implica alcun tipo di responsabilità solidale o sussidiaria di CR per eventuali danni subiti da terzi a causa dell'attività dell'Organizzazione stessa.

21 RECLAMI E RICORSI

Ricorsi e/o Reclami possono essere presentati dagli aventi causa, qualora si ritenga che l'OdC abbia avuto, ad esempio, comportamenti non in linea con le norme di riferimento.

Il cliente è a conoscenza del suo diritto perché esplicitato nei Termini di vendita e informativa privacy, presente sul sito internet di CR all'indirizzo www.crinspection.it

L'OdC instaura un clima di trasparenza e collaborazione con il cliente che volesse presentare Ricorso o Reclamo, in quanto l'occasione è gradita in una ottica di miglioramento continuo e di generale innalzamento del livello di qualità.

CR Inspection S.r.l. garantisce la corretta gestione di reclami e ricorsi avendo predisposto sia una procedura che scandisce l'iter esatto, dalla ricezione alla decisione, nonché registri e modulistica appositi.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 30 di 34

Tale documentazione dettagliata nei seguenti documenti:

- GEN PR RER Ricorsi e Reclami;
- GEN MO REG RER Registro reclami e ricorsi;
- GEN MO RER Modulo risorsi e reclami.

Nella fattispecie, nella procedura GEN PR RER, presente sul sito di CR, sono contenute informazioni quali, le responsabilità, le definizioni, la modalità di ricezione mediante apposita modulistica GEN MO RER, anch'essa presente sul sito, nonché modalità di gestione e le relative tempistiche.

È stato messo a sistema anche il Registro dei reclami e ricorsi, che da subito conferisce una facile lettura in termini di responsabilità, gestione e tempistiche e il modello di segnalazione da parte dell'utente.

Salvo specifiche nei documenti suddetti, siamo a descrivere brevemente le modalità del processo:

- Arrivo del reclamo;
- Presa in carico da parte di CR Inspection entro 5 gg lavorativi e contestuale comunicazione all'utente;
- Analisi del reclamo/ricorso e decisione sulla pertinenza entro 30 gg lavorativi dalla presa in carico e contestuale comunicazione all'utente.

CR Inspection S.r.l. ha tempo 15 gg per convocare la Giunta di Appello dall'arrivo del ricorso.

Entro 15gg dalla sua convocazione la Giunta dovrà esaminare ed esprimere il loro parere e comunicarlo contestualmente ad entrambe le parti.

Di seguito, estratto dal GEN PR RER:

Reclamo: Espressione di insoddisfazione presentata da una parte interessata in merito alle attività o all'operato dell'Organismo, per la quale è richiesta o attesa una risposta formale.

Ricorso: Richiesta da parte del cliente di riesaminare formalmente una decisione tecnica o l'esito di un'ispezione emesso dall'Organismo.

Contenzioso: Complesso di controversie giuridiche tra soggetti aventi interessi contrastanti, risolvibili attraverso un procedimento legale.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 31 di 34

RESPONSABILITA'

Le responsabilità sono così distribuite:

- **Direzione di CR Inspection (DIR):**
 - È responsabile per la nomina della Giunta di Appello;
 - Autorizza le azioni correttive necessarie per risolvere i reclami.
- **Responsabile Sistema di Gestione (RSG):**
 - Ha la responsabilità di gestire il processo di gestione dei reclami, dalla ricezione alla risoluzione, compresa l'analisi delle cause e la proposta di azioni correttive.
- **Giunta di Appello (GdA):** Valuta i ricorsi ed emette i relativi provvedimenti.

PRESENTAZIONE DEL RICORSO/RECLAMO

Il soggetto interessato può presentare reclamo o ricorso utilizzando il modulo GEN MO RER disponibile sul sito www.crinspection.it o richiedendo supporto all'indirizzo info@crinspection.it. Per garantire la tracciabilità e l'efficacia del processo, le segnalazioni pervenute in forma anonima o tramite canali non ufficiali (es. telefonicamente) non saranno formalmente processate fino alla sottomissione del modulo ufficiale.

Il cliente è a conoscenza del suo diritto perché esplicitato nei termini di vendita e nel Regolamento delle Ispezioni/Certificazione (presente sul sito internet www.crinspection.it).

Il ricorso dovrà essere presentato entro 30 giorni dalla data di verifica o dalla data di notifica della decisione presa dall'OdI/OdC contro cui si vuole agire.

Ricorsi e reclami verranno esaminati, entro 5 giorni lavorativi, dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità in collaborazione con Responsabile di Schema/Responsabile Tecnico dell'OdI/OdC se non direttamente coinvolto, in caso contrario dal Sostituto Responsabile Tecnico (SRT) o da personale tecnico qualificato che non abbia partecipato in nessun modo; tale indagine è atta a confermare che si tratti di un reclamo/ricorso, collegato ad attività di certificazione/ispezione per le quali CR Inspection S.r.l. è responsabile e viene garantita mediante la firma nell'apposito spazio dedicato del modello GEN MO RER.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 32 di 34

Il Responsabile del Sistema di Gestione Qualità si impegna a tenere informata la parte interessata sull'esito del reclamo/ricorso. Tutti i reclami/ricorsi presentati in forma anonima non verranno presi in considerazione.

VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RECLAMO

La prima responsabilità del RSG è quella di valutare la natura dell'istanza ricevuta. Possono essere oggetto di Reclamo o Ricorso tutte quelle attività eseguite dall'OdI/OdC che arrechino al Cliente, alla Comunità o a Terzi eventuali danni materiali o di immagine in caso di errore, negligenza o dolo.

Nel caso in cui il reclamo e/o il ricorso risultassero essere fondati, il RSG dovrà informare tempestivamente il personale coinvolto e avviare il processo di azione correttive e azioni preventive atte a evitare il ripetersi dell'evento.

L'OdI/OdC garantisce un processo di trattamento dei reclami e dei ricorsi equo, obiettivo e riservato.

Tutte le informazioni che identificano personalmente il reclamante e il ricorrente, o i relativi impianti/macchinari, non saranno rivelate in mancanza del consenso espresso del cliente in pieno accordo a quanto stabilito dalle politiche interne dell'OdI/OdC per riservatezza e trattamento dati.

Una volta preso in carico il reclamo (entro 5 gg lavorativi dalla sua ricezione), il RSG/RT/RS effettua una primaria valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal cliente al fine di verificare l'accaduto. In questa fase può richiedere al personale coinvolto una relazione sui fatti contestati dal cliente e, nel caso, la produzione della documentazione di supporto utile.

Se RSG appura l'infondatezza del reclamo, chiuderà il processo, fornendo al reclamante un report che dimostri l'insussistenza dell'istanza presentata.

Qualora, invece, il processo di revisione confermi la fondatezza del reclamo, il RSG dovrà individuare e sottoporre al reclamante una serie di misure correttive.

Il rapporto del processo di revisione e le soluzioni indicate dovranno essere recapitate al cliente in forma scritta entro 30 giorni.

Se il reclamante accetta le misure correttive proposte dal RSG, la procedura di reclamo si concluderà con l'espletamento delle misure correttive scelte.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 33 di 34

Contrariamente, se il reclamante non dovesse essere concorde e soddisfatto dall'analisi effettuata e dalle soluzioni suggerite, avrà il diritto di avviare procedimenti legali.

In entrambi i casi l'OdI/OdC risponderà direttamente ed in prima persona al reclamante; solo successivamente avvierà azioni e provvedimenti tra la Società e il personale e/o collaboratori coinvolti.

L'Organizzazione/azienda che ha esposto il reclamo può fare ricorso contro le decisioni prese a suo carico da CR Inspection, esponendo le ragioni del suo dissenso entro 15 (quindici) giorni dalla data del ricevimento degli esiti della valutazione.

VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RICORSO

Il ricorso deve essere inviato a CR Inspection, a mezzo PEC o email, e deve contenere le motivazioni e i punti essenziali per i quali si ritiene di poter contestare la decisione di CR Inspection. Ad esso devono essere allegati tutti i documenti che possono sostenere e provare la validità della tesi presentata. Non saranno accettati allegati successivi o in corso d'opera rispetto al primo invio di contestazione.

Possono esser mossi ricorsi contro le decisioni di CR Inspection nei casi in cui il soggetto controllato:

- a) Non accetta un verbale di verifica o una rilevazione di non conformità scaturite dai risultati delle verifiche ispettive o analitiche;
- b) Ricusa una decisione quali il rifiuto, la sospensione o la revoca della certificazione per una non corretta applicazione dei vari Regolamenti di certificazione di CR Inspection.

RSG, sentito DIR, convoca la Giunta di Appello entro 15 giorni lavorativi dall'arrivo del ricorso.

La Giunta di Appello è un collegio indipendente, composto da 2 membri del CSI (Comitato di Salvaguardia Imparzialità) ed un esperto di comprovata competenza nominato da CR, estraneo ai soggetti coinvolti nel reclamo/ricorso. Nominata formalmente dalla Direzione, la Giunta ha il compito di esaminare i ricorsi e di emettere un parere motivato entro 15 giorni lavorativi dalla convocazione, comunicandolo a tutte le parti interessate.

La Giunta di Appello si pronuncerà sul ricorso in corso d'opera, salvo la necessità di ulteriori accertamenti che potranno prolungare i tempi della decisione fino a un massimo di 15 giorni lavorativi

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---

	REG CERT SG Regolamento per la certificazione dei processi di Qualità Ambiente e Sicurezza	Emesso da: RSG	Rev. 03 del 06/08/2026
		Verificato ed Approvato da: DIR	Pag. 34 di 34

dalla convocazione successiva. Le spese del procedimento saranno a carico di CR Inspection in caso di accoglimento del ricorso; diversamente, saranno a carico del richiedente.

CONTENZIOSI

I procedimenti di impugnazione delle decisioni della Giunta di Appello saranno devoluti al tribunale di Pistoia.

TRASMISSIONE DEL RICORSO AGLI ENTI COMPETENTI

I ricorsi che hanno causato o che evidenziano, a giudizio del RSG, un rischio per l'incolumità delle persone o che possono comportare il rischio che l'impianto verificato non soddisfi i requisiti di sicurezza dovuti, verranno inoltrati alle ASL/ARPA/INAIL o comunque all'Ente pertinente, territorialmente competenti.

In caso di richiesta di indennizzo, il reclamo e/o ricorso, deve essere inoltrato al Rappresentante della Società Assicurativa entro 3gg lavorativi dal ricevimento.

22 TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003 e dell'art.13 del Regolamento Europeo 2016/679, i dati personali riferibili alle persone saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza; raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, esatti e se necessario aggiornati, pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle formalità del trattamento. In merito alla tutela della privacy, si rimanda all'informativa al trattamento dei dati personali per clienti ai sensi art. 13 e 23 D.Lgs. 196/03, e art.13 del Regolamento Europeo 2016/679. In ogni caso la persona potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs 196/2003 e art.15 del Reg.UE 2016/679.

Tel. 0574 071408 P.iva/Cod. Fiscale 02140520475	CR Inspection S.r.l. a socio unico Via G. Galilei, 95 - 51031 Agliana (PT) Società soggetta a direzione e coordinamento di Vinola S.r.l. (c.f. e p.iva 02307120978)	Mail. info@crinspection.it Web. www.crinspection.it
--	---	---