

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-06	
			Ed. 1	rev. 04 13.07.2026

INDICE

1. Requisiti generali e campo di applicazione
2. Impegni di Qgest
3. Impegni dell'Organizzazione
4. Terminologia
5. Riferimenti
6. Condizioni generali
 - 6.1 Prodotti certificabili
 - 6.2 Documenti normativi applicabili
 - 6.3 Documenti normativi di fonte privata
 - 6.4 Requisiti per l'organizzazione richiedente
 - 6.5 Requisiti cogenti e limiti della certificazione
 - 6.6 Registrazioni e riservatezza
7. Procedura di certificazione
 - 7.1 Richiesta di offerta di certificazione
 - 7.2 Validazione del documento normativo
 - 7.3 Valutazione
 - 7.4 Prove su prodotti e altre attività affidate all'esterno
 - 7.5 Esiti della valutazione
 - 7.6 Rilascio del certificato
 - 7.7 Elementi del certificato
 - 7.8 Interruzione dell'iter di certificazione
 - 7.9 Omissione di attività
8. Mantenimento della certificazione
 - 8.1 Sorveglianza presso l'Organizzazione
 - 8.2 Audit supplementari
 - 8.3 Audit da remoto
9. Rinnovo della certificazione
10. Validità del certificato
11. Registro dei prodotti certificati
12. Modifiche del campo di applicazione e delle norme
13. Sospensione, revoca e rinuncia della certificazione
 - 13.1 Sospensione del certificato
 - 13.2 Revoca del certificato
 - 13.3 Rinuncia al certificato
 - 13.4 Effetti della revoca e della rinuncia
14. Uso del certificato e del logo/marchio Qgest
15. Reclami e ricorsi
16. Rapporti con l'Ente di Accredитamento
17. Contenuti del Regolamento

 QGEST s.r.l. Organismo di Certificazione	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-06		
		Ed. 1	rev. 04	13.07.2026

Ed.	Rev.	Data	Descrizione	Redatto (RSQ) Dott.ssa M. Mazzotta	Verificato (DT) Dott. A. Trapanà	Approvato (DG) Ing. S. Russo
1	00	01/12/2023	Prima emissione del documento			
1	01	01/12/2024	Chiusura rilievi analisi documentale Accredia			
1	02	20/06/2025	Allineamento riferimenti normativi e chiusura rilievi audit in sede Accredia			
1	03	03/10/2025	Chiusura rilievi analisi documentale Accredia – est. 13009 + 11911			
1	04	13/07/2026	Allineamento riferimenti normativi			

1. Requisiti generali e campo di applicazione

Il presente documento definisce le modalità con cui Qgest gestisce l'iter di certificazione di un prodotto, processo o servizio (di seguito "prodotto") ed i rapporti con le Organizzazioni che intendano ottenere tale certificazione.

Si applica a tutti i casi per i quali Qgest abbia predisposto apposito schema.

2. Impegni di Qgest

Qgest concede libero accesso ai propri servizi alle organizzazioni richiedenti la certificazione, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite. Qgest può comunque rifiutarsi di accettare una domanda o di mantenere un contratto di certificazione con un cliente per dimostrate ragioni, informandone il richiedente.

L'accesso alla certificazione non dipende dalle dimensioni del cliente o dalla sua appartenenza ad associazione o gruppo, né la certificazione risulta condizionata dal numero di certificazioni già rilasciate.

Il sostegno economico di Qgest è unicamente tratto dalla applicazione delle tariffe di certificazione, le quali sono proporzionate alle risorse necessarie per lo svolgimento del servizio. Il tariffario e la applicazione sono soggetti a vigilanza di un apposito comitato.

Il finanziamento di Qgest è ottenuto, secondo la necessità, nei seguenti modi:

finanziamento diretto da parte soci;

finanziamento con gli onorari delle attività svolte.

Qgest si obbliga a non esercitare attività di consulenza e ad assicurarsi che i valutatori utilizzati in attività di certificazione non abbiano avuto rapporti contrattuali in tal senso a partire dagli ultimi due anni dalla data dell'impegno assunto e per i due anni successivi a tale incarico.

Le decisioni di Qgest sono basate sulla valutazione di un insieme consistente di evidenze oggettive, di attività di prova e di verifica, condotte sia prima del rilascio della certificazione, sia successivamente mediante controlli periodici. Qgest non assume nessun obbligo circa l'esito positivo di tali attività e quindi di emissione del relativo certificato.

Poiché le evidenze di conformità sono raccolte attraverso un campionamento, il loro esito positivo non garantisce per ciò stesso la totale conformità ai requisiti.

Qgest riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse. Un apposito Comitato di Salvaguardia, rappresentativo delle parti interessate alla certificazione, ha il compito di vigilare sul rispetto dell'imparzialità.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-06	
			Ed. 1	rev. 04 13.07.2026

3. Impegni dell'Organizzazione

Il cliente che intende raggiungere e mantenere una certificazione si obbliga a:

- Soddisfare i requisiti di certificazione per tutta la produzione, la fornitura del servizio o la realizzazione del processo;
- Consentire lo svolgimento delle attività di verifica per la valutazione iniziale e per le sorveglianze, mettendo a disposizione di Qgest tutti i documenti e le registrazioni pertinenti, consentendo l'accesso ai siti, alle apparecchiature e ai propri sub-fornitori;
- Consentire nelle attività di verifica la partecipazione di osservatori (valutatori di Qgest in addestramento e/o ispettori degli enti di accreditamento/riconoscimento);
- Mantenere una registrazione dei reclami, consentendo a Qgest di prenderne visione e gestendoli con opportune azioni correttive;
- Informare Qgest di ogni provvedimento amministrativo o giudiziario in corso, riguardante l'oggetto della certificazione. Qgest si riserva il diritto, in questi casi, di effettuare le opportune attività di verifica anche con audit straordinari, e di adottare eventuali provvedimenti di sospensione;
- Utilizzare la certificazione e il logo/marchio QGEST secondo le disposizioni richiamate al par. 14.

4. Terminologia

Cliente: l'organizzazione che richiede o ha ottenuto la certificazione di prodotto

Requisiti di prodotto: requisiti che si riferiscono direttamente a un prodotto (servizio/processo) specificato in un documento identificato dallo schema di certificazione

Requisiti di certificazione: requisiti, comprendenti i requisiti di prodotto, soddisfatti dall'Organizzazione richiedente come condizione per ottenere e mantenere la certificazione

Documento normativo di riferimento: documento che specifica i requisiti di prodotto ai quali il prodotto/processo/servizio è giudicato conforme. Può essere una norma tecnica, una specifica tecnica, un disciplinare collettivo di consorzi, associazioni e simili o di una singola organizzazione.

Schema di certificazione: sistema di certificazione predisposto da Qgest, che identifica per il prodotto/processo/servizio per cui è rilasciata la certificazione, le regole particolari e le procedure seguite da Qgest per valutare la conformità rispetto a requisiti di certificazione.

5. Riferimenti

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065 Requisiti per gli Organismi che certificano prodotti, processi e servizi
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 Valutazione della conformità- Requisiti per gli OdC
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-3 Valutazione della conformità sistemi qualità – Competenze del personale
- IAF MD 02:2023 Trasferimento di certificazioni
- IAF MD 04:2023 Utilizzo della tecnologia ICT con lo scopo dell'audit
- IAF MD 05:2023 Determinazione dei tempi di audit
- IAF MD 17:2023 Audit in affiancamento dell'Ente di Accreditamento
- IAF MD 28:2023 Mandatory Document for the Upload and Maintenance of Data on IAF Database (del 26.10.2023 in vigore dal 26.10.2024);
- IAF ID 03:2011 Gestione eventi eccezionali
- IAF ID 04:2020 Market surveillance

 QGEST Organismo di Certificazione	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-06		
		Ed. 1	rev. 04	13.07.2026

- IAF ID 12:2015 Audit in remoto
- RG-01 generale rev. 06 Regolamento per l'Accreditamento degli OdC
(del 05.06.2025 entrata in vigore il 16.06.2025)
- RG-01-1 rev. 03 Regolamento per l'Accreditamento degli OdC di Sistemi di Gestione.
(del 05.06.2025 entrata in vigore il 16.06.2025)
- RG-01-03 rev. 03 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione
del Prodotto/Servizio/Processo (del 05.06.2025 entrata in vigore il 16.06.2025)
- RG-09 rev. 13EC Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia
(del 13.12.2025 entrata in vigore il 01.01.2026)
- ISO 19011:26 Linea Guida per audit di sistemi di Gestione

6. Condizioni Generali

6.1 Prodotti Certificabili

Possono essere oggetto di certificazione i prodotti/processi/servizi, per i quali Qgest abbia predisposto uno schema di certificazione, attraverso l'approvazione di specifici "Regolamenti particolari" che dettagliano le condizioni e le modalità applicate per valutarne la conformità.

Qualora le condizioni lo potranno permettere, Qgest potrà fare ricorso a procedure per l'Accreditamento con Scopo Flessibile.

6.2 Documenti normativi applicabili

I requisiti a fronte dei quali sono valutabili i prodotti/processi/servizi devono essere contenuti in un documento normativo che deve comprendere:

- a) L'identificazione dello specifico prodotto/processo/servizio;
- b) Le caratteristiche certificabili e, quando applicabili;
- c) I metodi di prova, le misure, i valori e le tolleranze;
- d) Il piano dei controlli;
- e) Gli elementi di sistema qualità richiesti.

I documenti normativi utilizzati da Qgest per lo sviluppo di uno schema possono essere emessi da enti di normazione, autorità governative, associazioni private, consorzi o enti singoli.

6.3 Documenti normativi di fonte privata

Prima di sviluppare uno schema a fronte di un documento di fonte privata, Qgest sottopone a un proprio esame i documenti proposti, rivolgendosi a un comitato - costituito da persone imparziali e competenti - per la sua validazione, i cui risultati sono comunicati al richiedente. A tale comitato possono anche essere rivolte da terzi le richieste di chiarimenti in merito all'applicazione dei requisiti stessi.

Qgest può anche definire, in aggiunta a quelli proposti, propri requisiti di certificazione.

6.4 Requisiti per l'organizzazione richiedente

La certificazione è accordata soltanto se il richiedente abbia attuato e mantenga il processo di produzione/erogazione del prodotto, processo o servizio secondo modalità documentate, avendo a

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-06	
			Ed. 1	rev. 04 13.07.2026

disposizione idonei mezzi, in modo da garantire la costante conformità del prodotto/processo/servizio ai requisiti specificati.

Nel caso di certificazione di un prodotto, può fare richiesta di certificazione:

- il produttore o fabbricante del prodotto stesso, e cioè un'Organizzazione che effettui o controlli le diverse fasi del processo di produzione, quali la progettazione, la fabbricazione vera e propria, la verifica, l'immagazzinamento etc. di un determinato prodotto e che quindi abbia la piena responsabilità della conformità del prodotto ai requisiti da certificare;
- un'Organizzazione che abbia con il produttore o fabbricante uno specifico accordo, legalmente utilizzabile, che garantisca a Qgest la sorveglianza e il controllo sui processi di produzione non inferiori a quelli attuabili dal costruttore stesso.

6.5 Requisiti cogenti e limiti della certificazione

Qgest ha la responsabilità di verificare che il cliente conosca e sia in grado di gestire la conformità (compresa quella legale), relativa ai prodotti/processi/servizi da certificare, ma è solo il cliente l'unico responsabile del corretto svolgimento delle sue attività e dell'osservanza degli obblighi di legge connessi ai prodotti, processi e servizi forniti, e agli obblighi contrattuali verso i propri clienti.

6.6 Registrazioni e riservatezza

Qgest gestisce e conserva con riservatezza le informazioni ottenute negli iter di certificazione.

Può farle conoscere solo a fronte di obblighi di legge o, nel caso di schemi accreditati, agli enti di accreditamento.

Le registrazioni sono conservate, salvo disposizioni diverse dei singoli schemi, per l'intero ciclo di certificazione e per il precedente.

7. Procedura di Certificazione

7.1 Richiesta ed offerta di Certificazione

Per accedere al servizio, l'Organizzazione interessata richiede un'offerta a Qgest, fornendo le informazioni essenziali attraverso la compilazione di un apposito questionario. Esse devono identificare:

- il tipo di prodotto/processo/servizio, il modello, le serie commerciali etc. da certificare
- il documento normativo che contiene i requisiti di cui dimostrare la conformità
- le caratteristiche generali del richiedente specifiche in funzione dello schema
- gli obblighi legali, gli aspetti significativi dei processi, i mezzi e le risorse disponibili, i siti utilizzati etc.
- gli eventuali processi affidati all'esterno utilizzati e aventi impatto sulla conformità ai requisiti.

Qgest, valutata la completezza delle informazioni ricevute e la propria capacità di fornire il servizio nei termini richiesti, invia un'offerta che, quando accettata, definisce l'aspetto economico del contratto.

L'offerta comprende i costi relativi al programma completo – proprio di ciascuno schema – di certificazione, comprensivo delle fasi della valutazione iniziale, e, se previsto dallo schema, delle attività di sorveglianza per il mantenimento della certificazione (per la durata del ciclo di certificazione proprio di ciascuno schema) e per il rinnovo della stessa.

I prezzi relativi alle attività di certificazione sono definiti in base al Tariffario in vigore formulati sulla base della quantità e tipologia di prodotto/processo/servizio oggetto della certificazione. L'offerta indicherà anche una

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-06	
			Ed. 1	rev. 04 13.07.2026

previsione dei tempi (espressi in giorni/uomo) per le attività di valutazione presso l'organizzazione. Qualora l'offerta sia accettata, Qgest si riserva di modificare i prezzi e le giornate uomo di valutazione indicati in offerta a seguito dei cambiamenti dovuti a modifiche sostanziali dell'oggetto di certificazione.

7.2 Validazione del documento normativo

Se il documento normativo dovesse richiedere, a giudizio di Qgest, una sua preliminare validazione, in quanto di proprietà del richiedente o di enti non di normazione, la circostanza è fatta conoscere al richiedente e gli eventuali costi della validazione sono compresi nell'offerta con voce separata.

Il rifiuto del richiedente a procedere a eventuali successive modifiche del documento, o di Qgest a procedere nella certificazione, possono determinare l'interruzione dell'iter e l'annullamento degli obblighi ulteriori per entrambe le parti.

7.3 Valutazione

Le attività previste dal piano di valutazione comprendono, dove definito nei regolamenti specifici, un audit iniziale. Per avviare l'iter Qgest nomina e comunica in anticipo al cliente il gruppo di verifica (GV), tenendo presenti la competenza e l'assenza di potenziali conflitti di ruolo e di interessi per gli auditor che ne fanno parte. L'Organizzazione può chiedere per giustificati motivi il cambio parziale o totale del gruppo, motivandone per iscritto le ragioni. Il gruppo di verifica può essere composto anche da auditor/ispettori non dipendenti da Qgest, ma del cui operato è responsabile.

L'audit iniziale viene condotta sulla documentazione che il richiedente mette a disposizione del Gruppo di Verifica ed ha lo scopo di verificare l'applicazione di quanto contenuto nella documentazione tecnica del servizio/prodotto/processo da certificare e dei requisiti di certificazione richiesti.

I documenti devono in generale contenere: **a)** le informazioni richieste per dimostrare la conformità del prodotto/processo/servizio; **b)** la descrizione dei mezzi attraverso cui l'organizzazione sia in grado di dimostrare e tenere sotto controllo la conformità del proprio prodotto/servizio/processo (piano dei controlli, procedure, istruzioni, registrazioni) rispetto ai requisiti previsti dal documento normativo, ai requisiti per la certificazione emessi da Qgest e dagli Enti di accreditamento, nonché rispetto agli eventuali requisiti di tipo legale.

Qualora il campo di applicazione della certificazione dovesse richiedere lo svolgimento di prove e/o esami di laboratorio, Qgest si avvarrà esclusivamente di strutture accreditate dal sistema nazionale ovvero, qualora le prove siano state eseguite a cura del cliente, richiederà che le stesse siano state svolte da laboratori accreditati. Trattandosi della valutazione di servizi, la verifica è effettuata nei luoghi di erogazione con controlli diretti a giudicare la corrispondenza delle caratteristiche dei servizi erogati con quanto dichiarato nel documento di riferimento per la certificazione.

Nel caso di un prodotto, il GV riesamina: **a)** le informazioni, le registrazioni, le prove e i criteri di campionamento utilizzati dal richiedente per stabilire il rispetto delle specifiche richieste; **b)** l'organizzazione, le risorse e i mezzi tecnici previsti nello schema specifico.

Nel caso di un processo o di un servizio, la verifica è effettuata nei luoghi di erogazione dei servizi o di svolgimento del processo, con controlli diretti a giudicare la corrispondenza delle caratteristiche dei servizi/processi erogati con quanto dichiarato nel documento di riferimento per la certificazione.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-06	
			Ed. 1	rev. 04 13.07.2026

7.4 Prove su prodotti e altre attività affidate all'esterno

Qgest può affidare all'esterno alcune attività di valutazione richieste dallo schema di certificazione, ma solo ad organismi che rispettino i requisiti delle norme ISO/IEC 17025 per le prove di laboratorio, o ISO/IEC 17020 per le ispezioni.

Nel caso in cui tali attività siano svolte da organismi non indipendenti (ad. Es. nei laboratori del cliente stesso)

Qgest si assicura che siano effettuate in modo da generare fiducia nei loro risultati.

7.5 Esiti della valutazione

Concluso l'audit di valutazione, se sono emerse eventuali non conformità (nel seguito NC), che impediscano la prosecuzione dell'iter, esse sono registrate dal responsabile del GV su appositi moduli lasciati in copia al richiedente.

Nella classificazione di Qgest sono Non conformità "maggiori":

- quelle che riguardano la mancata conformità a uno o più requisiti specifici della norma di riferimento;
- quelle che pregiudicano la qualità dei requisiti del prodotto/processo/servizio oggetto di certificazione;
- quelle dovute a violazioni dei Regolamenti di QGEST applicabili.

Sono invece "minori" le NC che non pregiudicano il funzionamento del prodotto/processo/servizio oppure hanno un peso solo marginale per la copertura di un requisito tecnico specifico.

Altre eventuali tipologie di rilievi sono esplicitate nei regolamenti particolari.

Spetta quindi all'Organizzazione, per continuare l'iter, di indicare, nei tempi richiesti dal GV e come descritto nei regolamenti particolari, le azioni che intende attuare per correggere le non conformità rilevate. Tali azioni possono comprendere ulteriori prove che il GV può disporre a spese del richiedente. Sulla base dell'estensione delle NC, il GV può anche richiedere una rivalutazione totale o una visita supplementare per verificare l'attuazione delle AC proposte. Spetta inoltre al GV, se lo schema lo prevede, di concordare con il richiedente il piano di verifica per la successiva sorveglianza, che dettaglia in particolare le prove che devono essere periodicamente eseguite.

7.6 Rilascio della certificazione

La decisione in merito al rilascio della certificazione spetta ad un Comitato di Delibera (anche monocratico) che a questo scopo riesamina l'intera pratica e le informazioni pervenute.

Il Comitato può decidere di:

- a) Approvare la certificazione, permettendo l'emissione del certificato. Questa scelta può avvenire solo qualora siano state attuate le eventuali azioni correttive predisposte a fronte di NC;
- b) Richiedere ulteriori chiarimenti in merito alle evidenze raccolte;
- c) Richiedere eventuali attività supplementari di verifica, nel caso in cui le evidenze raccolte non supportino pienamente il giudizio di conformità, comunicandone la necessità al richiedente.

Il Comitato delibera sulla base delle evidenze fino a quel momento raggiunte. Può comunque sempre disporre ulteriori attività di prova o verifica, qualora lo ritenga necessario.

7.7 Elementi del Certificato

Il certificato di conformità rilasciato da Qgest riporta le seguenti informazioni (ferme restando eventuali altre prescrizioni legislative):

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-06	
			Ed. 1	rev. 04 13.07.2026

- L'identificazione del cliente e l'eventuale indirizzo del/degli stabilimento/i di produzione;
- L'identificazione del prodotto, processo o servizio certificati e le relative caratteristiche oggetto di certificazione;
- Lo schema di certificazione applicabile;
- Il documento normativo di riferimento;
- Le date di validità del certificato (data di emissione e di scadenza se prevista);
- I riferimenti di Qgest, quale ente emittente;
- Il marchio dell'ente di Accreditamento (ove applicabile).

La validità del certificato di conformità è di norma stabilita in tre anni, a patto che tutte le verifiche di sorveglianza abbiano esito positivo. Durate differenti possono esser stabilite a seconda della tipologia di prodotto.

7.8 Interruzione dell'iter di Certificazione

Trascorsi dodici mesi dall'accettazione della domanda, senza che il richiedente abbia potuto dimostrare eventualmente anche in più audit di certificazione o integrativi la conformità alla norma, l'iter verrà interrotto ed il contratto con l'Organizzazione verrà annullato. Nel caso di mancato rilascio della Certificazione sono comunicate all'Organizzazione le motivazioni ed è indicato il tempo minimo ritenuto necessario prima di poter procedere ad un riesame della domanda.

7.9 Omissione di attività

Nell'iter di valutazione Qgest può fare affidamento su una certificazione che ha già rilasciato in precedenza allo stesso richiedente o ad altri richiedenti (ad es. nel caso di un richiedente che abbia un accordo con un fabbricante per uno stesso prodotto già certificato da Qgest). In questo caso, nell'iter è possibile omettere alcune fasi della procedura di verifica. Tale circostanza è chiarita al richiedente in sede di offerta di certificazione.

8. Mantenimento della Certificazione

8.1 Sorveglianza presso l'Organizzazione

Nel periodo di validità del certificato, Qgest effettua un'attività di sorveglianza – se è richiesta dallo specifico schema - allo scopo di valutare la permanenza delle condizioni che hanno consentito la conferma iniziale della conformità.

L'attività viene svolta presso l'Organizzazione con la frequenza concordata in sede di contratto iniziale e secondo il piano definito dopo l'audit iniziale. Sono oggetto di verifica il rispetto sia dei requisiti tecnici e di certificazione sia gli aspetti del sistema di gestione e in particolare:

- la gestione dei reclami inerenti il prodotto oggetto di certificazione,
- l'utilizzo del logo di certificazione sul prodotto e sulla documentazione correlata.

Se previsto dallo schema specifico di certificazione, Qgest effettua anche una sorveglianza sul mercato.

Gli audit vengono svolti e documentati analogamente a quelli per la certificazione iniziale e allo stesso modo sono gestiti i casi di non conformità.

Qgest potrà eseguire le attività di sorveglianza presso i siti dell'organizzazione, anche mediante mystery audit pianificati ed eseguiti secondo le linee guida UNI/TS 11312.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-06	
			Ed. 1	rev. 04 13.07.2026

8.2 Audit supplementari

Può essere pianificata da **QGest** una Verifica Ispettiva supplementare/straordinaria (A-STR), in caso di:

1. presenza di non conformità rilevate nel corso di VI di certificazione/mantenimento il cui trattamento non fornisce fiducia circa l'efficacia delle azioni correttive intraprese;
2. richiesta motivata del Direttore Tecnico;
3. segnalazioni/reclami ricevuti da **QGest** sull'Organizzazione o dall'Organizzazione stessa;
4. cambiamenti organizzativi/societari comunicati dall'Organizzazione a **QGest**;
5. richieste di estensione/riduzione della certificazione;
6. procedimenti di sospensione/ revoca della certificazione;
7. riallineamento delle pratiche di certificazione a seguito di rilievi fatti a **QGest** da parte dell'ente di accreditamento;
8. a valle di una estensione, in presenza di un numero significativo di rilievi classificati come N.C.;
9. altri casi rilevanti e motivati.

Le eventuali NC sono registrate e trattate come nel caso della verifica iniziale. Se previsti dallo schema specifico, audit supplementari possono essere anche non preannunciati o con breve preavviso.

8.3 Audit da remoto

Per circostanze eccezionali dovute a cause di "forza maggiore" e/o su motivata richiesta da parte del cliente che impediscono il normale svolgimento dell'audit presso la sua sede, **QGest** si riserva il diritto, previa valutazione della fattibilità e condivisione con il cliente, di effettuare la verifica da remoto o in modalità mista, utilizzando sistemi di Information Technology (IT).

Per le modalità di svolgimento si farà riferimento al documento IAF MD04 "Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes", al documento IAF ID 03:2011 "Gestione eventi eccezionali", al documento IAF ID 12:2015 "Audit in remoto" ed alle procedure applicabili dettate dalle circolari Accredia emesse e successive, fatto salve eventuali indicazioni fornite dalle autorità competenti.

Anche in caso di audit da remoto, la condivisione di informazioni tra cliente e **QGest** sarà soggetta alla politica di **QGest** in materia di sicurezza delle informazioni.

In occasione del riesame della domanda, **QGest** potrà verificare l'opportunità e la fattibilità di svolgere le attività di audit impiegando sistemi informatici ovvero utilizzando nuove modalità di indagine e valutazione come introdotte dalle linee guida per audit di sistemi di gestione UNI CEI EN ISO 19011:2026.

9. Rinnovo della Certificazione

Ove applicabile, il certificato di conformità è rinnovato al suo scadere conformemente a quanto pattuito contrattualmente. Ciò avviene a seguito di un audit di rinnovo condotto come per la certificazione iniziale su tutti i requisiti previsti.

L'iter di rinnovo deve svolgersi entro il ciclo di certificazione esistente, con congruo anticipo rispetto alla scadenza dello stesso, in modo da disporre del tempo necessario per la gestione di eventuali Non Conformità.

Non possono essere consentite proroghe di validità del certificato oltre la data di scadenza indicata.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-06	
			Ed. 1	rev. 04 13.07.2026

10. Validità del certificato

Il certificato ha la durata prevista dallo specifico schema. Il ciclo di certificazione inizia dalla data di delibera nel caso di prima certificazione, e dalla data della scadenza del precedente certificato per i rinnovi eseguiti entro i termini sopra citati in caso di rinnovo.

Le estensioni del campo di applicazione non influenzano la data di scadenza del certificato.

Allo scadere del periodo di validità della certificazione, le Organizzazioni che non hanno completato la procedura di rinnovo perdono il diritto all'uso del logo/marchio di Qgest e a dichiarare la certificazione del proprio prodotto/servizio/processo.

11. Registro dei prodotti certificati

Ottenuta la certificazione, il nome del prodotto e del cliente sono inseriti in un apposito elenco, consultabile sul sito www.qgest.it, e, se richiesto per legge, in altri eventuali registri ufficiali, per il tempo in cui il certificato è valido.

12. Modifiche del campo di applicazione e delle norme

(Obbligo di comunicazione) L'organizzazione deve informare Qgest senza ritardi delle modifiche che possano influenzare la propria capacità di soddisfare i requisiti di certificazione e Qgest è tenuta a comunicare eventuali modifiche che riguardino i requisiti stessi.

Il cliente è tenuto a comunicare ogni variazione che possa riguardare lo status giuridico, le sedi, l'assetto organizzativo e dei processi, il sistema qualità, i documenti normativi di riferimento non che le specifiche tecniche del prodotto certificato.

Qgest è tenuta a valutare in anticipo ogni modifica segnalata decidendo al riguardo le azioni appropriate. Esse possono comprendere un audit supplementare (a spese del cliente), se le modifiche sono significative.

(Estensione o riduzione) Il campo di applicazione del certificato all'interno del periodo di validità può essere oggetto di estensione o riduzione su richiesta specifica dell'organizzazione. Spetta a Qgest accettare o meno la richiesta, valutando le eventuali integrazioni contrattuali e la necessità di una verifica addizionale, combinata o meno con un audit già programmato. Le estensioni /riduzioni non influenzano la data di scadenza del certificato.

(Modifiche delle norme tecniche o di certificazione) In caso di variazioni significative delle norme di riferimento di un certificato o dei requisiti di certificazione/accreditamento, Qgest avverte per iscritto le organizzazioni dando le opportune istruzioni e il tempo sufficiente per l'adeguamento alla nuova normativa. Se il cliente non accetta tali modifiche può recedere il contratto nel rispetto delle condizioni indicate nel regolamento generale.

13. Sospensione, revoca e rinuncia della Certificazione

13.1 Sospensione del Certificato

Qgest ha il diritto di sospendere la validità del certificato nei seguenti casi:

- a) Se l'audit di sorveglianza rilevi non conformità che pregiudicano gravemente ed immediatamente le caratteristiche del prodotto certificato;
- b) Se a fronte di non conformità riscontrate in sorveglianza, il cliente non attui le azioni correttive

 QGEST Organismo di Certificazione	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-06		
		Ed. 1	rev. 04	13.07.2026

richieste entro il tempo prestabilito;

- c) In caso di reclami, azioni legali, o per la mancata segnalazione dei provvedimenti amministrativi o giudiziari;
- d) Qualora il cliente non permetta di effettuare le verifiche periodiche, o quelle straordinarie richieste dal Comitato di Delibera, nei tempi previsti;
- e) Se il cliente non comunica in tempo utile a Qgest le modifiche significative della propria organizzazione o delle specifiche del prodotto;
- f) Qualora il cliente faccia un uso scorretto o ingannevole della certificazione Qgest;
- g) Qualora le attività di sorveglianza non siano state legittimamente svolte da Qgest a seguito di un'eccezione d'inadempimento, a causa del mancato pagamento delle tariffe di certificazione, comunicata da Qgest al Cliente ai sensi dell'articolo 1460 del codice civile;
- h) Qualora il cliente richieda formalmente la sospensione.

La sospensione è deliberata dal Comitato di Delibera, cui spetta di indicare la decorrenza, la durata (che non può superare i sei mesi) e l'oggetto specifico (potendo riguardare una parte solo del campo di applicazione) e le condizioni alle quali la validità del certificato può essere ripristinata. Il periodo di sospensione non modifica la scadenza del certificato. Durante il periodo di sospensione, l'organizzazione non può utilizzare il marchio/logo e dare pubblicità alla certificazione. Per quanto riguarda la gestione di eventuali prodotti a magazzino durante la sospensione, fare riferimento ai singoli regolamenti di schema. Spetta al cliente certificato intraprendere ogni azione atta al ripristino della conformità, dandone notizia a Qgest che ha diritto – a spese del cliente – di accertare tale ripristino anche con una verifica straordinaria.

13.2 Revoca del Certificato

La certificazione può essere revocata da Qgest in base alle seguenti condizioni:

- a. Se non siano state eliminate le cause che hanno provocato la sospensione del certificato, nei termini previsti;
- b. Per non conformità gravissime che pregiudicano oltre che le caratteristiche qualitative e di sicurezza del prodotto certificato, anche la stessa immagine di Qgest;
- c. Per mancato adeguamento, nei tempi comunicati da Qgest, ai requisiti richiesti per la certificazione;
- d. Fallimento o cessazione dell'attività del concessionario (Qgest non riceve alcuna comunicazione ma trovandosi impossibilitato ad effettuare le verifiche di sorveglianza o rinnovo programmate, dopo verifica tramite gli uffici preposti, provvede a ritirare il certificato facendone comunicazione alle autorità di notifica e altri OONN).

La decisione di revoca, su delibera conforme del Comitato di Delibera di Qgest, ha effetto dal giorno della comunicazione della delibera stessa.

Intervenuta la revoca di un certificato, la gestione degli eventuali prodotti a magazzino o sul mercato è oggetto delle disposizioni dei singoli regolamenti di schema.

13.3 Rinuncia al Certificato

Il cliente può rinunciare alla certificazione:

- Alla scadenza del periodo contrattualmente stabilito, dandone disdetta nel rispetto delle condizioni riportate nel regolamento generale;

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-06	
			Ed. 1	rev. 04 13.07.2026

- Nel caso di revisione non accettata delle regole Qgest di certificazione o dei requisiti di certificazione;
- In caso di cessazione dell'attività.

La rinuncia ha effetto dalla data della sua comunicazione.

13.4 Effetti della revoca e rinuncia

In caso di revoca e di rinuncia al certificato, Qgest provvede a cancellare il nome del cliente dal registro dei prodotti certificati e a ritirare il certificato dandone eventuale comunicazione, se dovuta, alle autorità amministrative.

Il cliente si obbliga a restituire il certificato originale, a non utilizzarne eventuali copie e ad eliminare da ogni documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo alla certificazione annullata.

Le Regole particolari di schema possono prevedere disposizioni particolari per evitare la presenza sul mercato di prodotti che utilizzino il marchio anche a seguito di una revoca della certificazione.

Tali condizioni si applicano anche nel caso di certificati che, superata la data di scadenza, non siano stati rinnovati.

14. Uso del Certificato e del logo/marchio Qgest

Ottenuta la certificazione, l'Organizzazione può farvi riferimento nei propri documenti e nella comunicazione in modo coerente con il campo di applicazione del certificato, senza ambiguità o contenuti ingannevoli, e senza portare discredito a Qgest.

Se previsto dallo specifico schema, Qgest autorizza inoltre l'uso del proprio marchio (e, ove previsto, del marchio UNI) sul prodotto/processo/servizio stesso e nella sua presentazione, secondo le regole contenute nel presente Regolamento Generale, nei Regolamenti particolari di schema e nel REG-02 Uso del marchio Qgest.

15. Reclami e ricorsi

Qgest esamina e tratta sia i reclami ricevuti dai Clienti e relativi ai servizi resi da Qgest, sia quelli relativi a servizi e prodotti resi dai propri Clienti al mercato e agli utilizzatori.

Tutti i reclami che pervengono a Qgest, senza discriminazione alcuna, vengono presi in esame e gestiti da Qgest stessa (mai da personale esterno), che è l'unica responsabile delle decisioni eventualmente prese a riguardo. Nell'eventualità di segnalazioni verbali o telefoniche, chiunque riceva tale reclamo deve a richiedere al reclamante una formalizzazione scritta dello stesso.

Per quanto invece riguarda i ricorsi, possono essere presentati solo dall'Organizzazione che è stata oggetto della valutazione di conformità effettuata da Qgest, e vengono presi in considerazione solo per i seguenti casi:

- Respinta della richiesta di certificazione;
- Sospensione, ritiro ed annullamento della certificazione.

Reclami

Si definiscono reclami tutte le manifestazioni esplicite e quindi documentate che si riferiscono alle attività di certificazione per cui Qgest è responsabile oppure manifestazioni sull'efficacia del sistema di gestione certificato riguardo un cliente certificato.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065	REG-06		
		Ed. 1	rev. 04	13.07.2026

I reclami possono pervenire a Qgest via mail (info@qgest.it) o via pec (qgest@eastpec.it) o tramite il sito (<https://www.qgest.it/reclami/>) dai clienti certificati, dalla committenza, da istituzioni ovvero da privati. Qgest entro 7 giorni provvede a comunicare al reclamante la presa in carico del reclamo e l'avvio della verifica di quanto segnalato. Per tutti i reclami pervenuti, Qgest compila apposita scheda.

Nell'ipotesi il reclamo dovesse essere fondato, entro 30 giorni l'organismo comunica mediante lettera la causa riconosciuta e l'esito delle azioni intraprese. Parimenti, qualora l'esito dovesse essere infondato verranno comunicate con lettera le ragioni dell'infondatezza.

Qgest garantisce sempre la massima disponibilità nel fornire le dovute informazioni sullo stato di avanzamento del reclamo e si impegna a comunicare formalmente la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso all'Organizzazione che lo ha presentato e agli organi predisposti al controllo.

Qgest garantisce la massima serietà sulla gestione dei reclami ricevuti, impegnandosi a non adottare nessun comportamento discriminatorio nei confronti di ogni componente dell'Organizzazione che lo ha presentato.

Qgest garantisce che le persone coinvolte nella gestione dei reclami non coincidono con quelle coinvolte nei contenuti del reclamo stesso.

Il processo descritto è vincolato ai requisiti di riservatezza nei confronti di chi ha presentato il reclamo e dei suoi contenuti; pertanto, Qgest stabilisce con il cliente e con chi ha presentato il reclamo se, ed in caso affermativo, in quale misura, rendere pubblico il contenuto del reclamo e le modalità della sua risoluzione.

Ricorsi

Si definiscono ricorsi tutte le manifestazioni esplicite e quindi documentate di non accettazione delle disposizioni adottate da Qgest nei confronti dell'organizzazione. Il ricorso deve essere presentato mediante comunicazione inviata con raccomandata A.R.

Nel caso in cui l'Organizzazione sia insoddisfatta dell'esito di un reclamo presentato o più in generale voglia contestare l'operato o decisioni prese da Qgest, può presentare un ricorso formale entro 20 giorni dalla notifica della decisione contestata, esponendo le ragioni del proprio dissenso mediante lettera raccomandata con A.R. o mediante posta elettronica certificata.

Entro 10 giorni dalla ricezione Qgest, prende in carico il ricorso riscontrandone la ricezione e provvede ad inviarlo, entro i successivi 15 giorni, ad apposita Commissione Ristretta, istituita in seno al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, composta da: **1.** Un rappresentante di un'associazione di categoria presente sul territorio, **2.** Un rappresentante di associazioni di consumatori, **3.** Il Presidente del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (Coordinatore della Commissione Ristretta).

Il rappresentante dell'associazione di categoria, di cui al punto 1, deve essere espressione e competente del settore produttivo oggetto del ricorso.

La Commissione Ristretta provvederà in maniera indipendente e tenendo presente i risultati di eventuali Ricorsi simili avvenuti precedentemente, alla valutazione ed analisi del ricorso e fornirà comunicazione di risposta nel merito entro 3 mesi dalla data di ricezione dello stesso.

I componenti della Commissione Ristretta dovranno esprimere formale accettazione a partecipare alla gestione del ricorso, specificando l'assenza di eventuali conflitti di interesse.

	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO – PROCESSO – SERVIZIO UNI CEI EN ISO/IEC 17065		REG-06	
			Ed. 1	rev. 04 13.07.2026

Qgest garantisce che le persone coinvolte nella gestione dei ricorsi non coincidano con le persone che hanno eseguito l'audit e che hanno preso la decisione di certificazione o che hanno preso parte in qualsiasi modo al contenuto del ricorso stesso. La presentazione del ricorso, il suo esame e le relative decisioni, non danno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso.

16. Rapporti con l'Ente di Accredimento

Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Qgest siano conformi alle norme di riferimento, Accredia, Ente nazionale di Accredimento, può richiedere:

- la partecipazione di suoi osservatori agli audit effettuati da Qgest;
- l'effettuazione di visite presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.

La partecipazione di osservatori agli audit e/o l'eventuale visita condotta direttamente attraverso l'uso di personale di Accredia, è preventivamente concordata tra Qgest e l'organizzazione cliente.

Qualora l'organizzazione con consenta la presenza del personale Accredia, la validità del certificato sarà sospesa per un periodo massimo di tre mesi. Dopo tale periodo, persistendo l'assenza del benessere allo svolgimento dell'attività dell'Ente di Accredimento, la certificazione viene revocata.

Le modalità di accertamento utilizzate da Accredia sono riportate in appositi regolamenti, comunicazioni e circolari disponibili sul sito web.

17. Contenuti del Regolamento

All'interno dell'offerta Qgest specifica che il presente regolamento è a disposizione sul sito internet dell'organismo (www.qgest.it), allo scopo di permettere all'Organizzazione di conoscere quali siano i suoi diritti/doveri legati all'accettazione dell'offerta.

Oppure, su richiesta, sarà inviato a mezzo posta in formato cartaceo in modo da poterne prendere visione prima della domanda di certificazione o dell'accettazione dell'offerta.