

القواعد والشروط العامة للإدارة العامة للجودة "جهة منح الشهادات وتقييم المطابقة للمنتجات"

أولاً : المجال

- تختص هذه القواعد والاشتراطات العامة الواجب اتباعها للتقدم للحصول على أى من خدمات الإدارة وهى كالاتى :
- أ- منح الترخيص باستخدام علامة الجودة المصرية للمنتجات فى القطاعات الصناعية التالية (الهندسية - الكيماوية - الغذائية - الغزل والنسيج).
 - ب- منح الترخيص باستخدام علامة حلال للمنتجات الغذائية ومستحضرات التجميل طبقاً للشريعة الإسلامية.
 - ج- منح شهادات المطابقة لجميع القطاعات الصناعية.
 - د- منح علامات المطابقة للصناعات الهندسية واعتماد النموذج الاساسى والمرجل البخارية والمقطورات.
 - هـ- منح الشهادات الخاصة بالتحقق من منتجات وسائل النقل المختلفة.

ثانياً : طلبات الحصول على الخدمة

- 1) يجب ان تتماشى مع هذه القواعد والشروط العامة للإدارة العامة للجودة ويتم فحص طلبات المقدمة لديها ومدى استيفائها للمتطلبات قبل قبول الطلب واعتماده ويتم اتباع نفس المتطلبات والاجراءات الخاصة بالطلب دون تمييز وقيل البدء فى اعمال واجراءات التقييم ان كل الوثائق والمستندات والمعلومات واى متطلبات اخرى قد تم توافرها وتظهر بشكل مفصل فى اتفاقية الحصول على الترخيص والعقد النهائي لكل من (علامة الجودة المصرية وعلامة حلال).
- 2) المتقدم للحصول على الخدمة يلتزم بهذه القواعد والشروط العامة وأن ينتج طبقاً للمواصفات القياسية المعنية بالمنتج/المنتجات بالطلب كذلك طبقاً لآخر تعديل لها .
- 3) أن يقتصر استخدام الشهادة او العلامة على الماركة /العلامة التجارية وانواع واصناف وطرزات المنتجات المرخص له والمنتجة طبقاً للمواصفات القياسية المعنية .
- 4) أن يتعهد بصحة المعلومات والوثائق والمرفقات اللازمة وتوفير التسهيلات التى تساعد فى تنفيذ الخدمة.
- 5) أن يقوم بخضار الإدارة عند حدوث اى تعديل أو تغيير فى طبيعة المنتج أو العملية الإنتاجية أو نظام الجودة او المعدات او المالك او المقر او الهيكل التنظيمى او الصفة القانونية او الافراد والتي قد تؤثر على تقديم الخدمة.

ثالثاً : الرسوم والائحة المالية

- يلتزم المتقدم للحصول على اى من خدمات الإدارة العامة للجودة بالهيئة بسداد اى رسوم تحددها وذلك طبقاً لشروط وقواعد اللائحة المالية والمدد الزمنية التى تحددها وفقاً للقرارات الصادرة فى هذا الشأن والتي يوافق عليها المتقدم للخدمة قبل بدء الاجراءات .
- رابعاً : عمليات التقييم

- 1) يتم اخطار المتقدم للحصول على الخدمة بخطة عمليات التقييم قبلها بوقت كافى متضمناً تاريخ الزيارة والهدف من الزيارة ونقاط التحقق طبقاً لطبيعة مخطط منح الشهادات المعنى بنوع الخدمة والشهادة وأسماء فريق التقييم على أن يمنح اعضاء فريق التقييم المكلف من قبل الطرف الاول كافة التسهيلات اللازمة .
- 2) فريق التقييم المكلف من الطرف الاول للقيام باعمال التقييم بالزيارات ميدانية والمصاحبين لفريق التقييم فى حالات مثل :
 - أ- مقيمين تحت التدريب من قبل الطرف الاول.
 - ب- مراقب /ملاحظ لاداء فريق التقييم من قبل الطرف الاول. (داخلي / خارجي)
 - ج- المرقيين /الملاحظين من قبل جهة الاعتماد "إن كان المنتج ضمن مجال الاعتماد لدى الطرف الاول".

- 3) فى حالات عدم المطابقة يتم الاخطار ببند عدم المطابقة حتى تقوم الشركة/المصنع باتخاذ الاجراءات التصحيحية ويتم التحقق من مدى تلافى اسباب عدم المطابقة من عمه خلال المدد المحددة بالاخطار .
- خامساً : تعليق وسحب والغاء الترخيص واستخدام العلامات (علامة الجودة المصرية - علامة حلال)
- يقب إصدار قرارا بتعليق الترخيص باستخدام العلامة بعد العرض على لجنة منح الشهادات واتخاذ القرار فى الحالات الآتية:-
1. مخالفة الشركة/المصنع الصادر اليه الترخيص اى من القواعد والشروط العامة واى من مخططات المنح.
 2. تقدمت الشركة/المصنع بطلب تعليق الترخيص لفترة محددة بحد أقصى ٦ اشهر (سنة اشهر) يتفق عليها مع الإدارة بسبب وقف الإنتاج أو أسباب أخرى وبلغى التعليق للتخريف بعد انقضاء المدة الزمنية للتعليق والتأكد على تلافى أسباب هذا التعليق على ألا تؤثر فترة التعليق على تاريخ نهاية الترخيص أو تتداخل مع نهاية الترخيص .
- يقب إصدار قرارا بسحب الترخيص باستخدام العلامة بعد العرض على لجنة منح الشهادات واتخاذ القرار فى الحالات الآتية :-
1. إذا صدر قرار بتعليق الترخيص واستمر الشركة/المصنع فى المخالفة.
 2. عدم التزام الشركة/المصنع بمتطلبات الترخيص وتكرار حالات عدم المطابقة دون اتخاذ الاجراءات اللازمة لتلافى أسباب عدم المطابقة ومنع تكرارها .
 3. عدم تطبيق الشركة/المصنع للتعديلات على اشتراطات الترخيص بعد انقضاء فترة السماح وتوفيق الاوضاع .
 4. اذا اساء استخدام الشهادة او العلامة او ظهور العلامة بشكل يضل العملاء والجمهور المستهلكين ويخاف شروط استخدام العلامة.
 5. إذا توقف عن إنتاج المنتج المرخص له باستخدام العلامة .
 6. إذا لم يقم الشركة/المصنع بتسديد التكاليف المستحقة عليه فى المواعيد المقررة وسحب الترخيص لايغيبه من السداد.

سادساً : الشكاوى والتظلمات

- 1- يقب التقدم بشكوى من اى من المشتركين فى اجراءات الخدمة او من تجاوزات فى المدد الزمنية المحددة او اى شئ مخالف خلال الاجراءات موضحة به المبررات ويتم فحص هذه الشكوى ويكون القرار خلال ٣٠ يوم من تاريخ تقديم الشكوى.
- 2- يقب أيضاً بشكوى ضد قرار عدم الموافقة على منح او تجديد او اضافة الترخيص او تقليل او تعليق أو الغاء الترخيص خلال ٦٠ يوم من تاريخ استلام الاخطار بالقرار على ان يتم تقديمه الى الطرف الاول موضحة الاسباب والمبررات والمرفقات الداله على اسباب الشكوى ويتم فحص الشكوى ويكون القرار خلال ٣٠ يوم من تقديم الشكوى.
- 3- فى حالة نتيجة الشكوى فى حالة الفقرة السابقة (٢) لم يرضى الشاكى يقب له هذه المرة التظلم خلال ٣٠ يوم اخرى من الاخطار بنتيجة الشكوى على ان يعرض التظلم على لجنة التظلمات ويكون القرار خلال ٣٠ يوم من تاريخ تقديم التظلم ويكون قرار هذه اللجنة مسبباً ونهائى .
- 4- المتظلم أو من ينبيه الحق فى عرض التظلم على لجنة التظلم ومن ثم تجتمع اللجنة لاصدار القرار .
- 5- يتم ادارة الشكاوى والتظلمات طبقاً للاجراء المتبع فى هذا الشأن ويمكن الحصول على النماذج المستخدمة والمعلومات اللازمة على الموقع الالكتروني للطرف الاول او بالادارة تحت الطلب.

سابعاً : سرية المعلومات

- جميع المشتركين فى اجراءات الترخيص ملتزمين بالحفاظ على سرية المعلومات وعدم الافصاح عن اى معلومات تم الحصول عليها من المتقدم للخدمة أثناء وبعد اجراءات الإف فى الحالات الآتية:
- 1- معلومات كانت لدى الهيئة قبل أن يقوم المتقدم للخدمة بتقديمها.
 - 2- الجهات الرقابية او القانونية طلبت الافصاح عن بعض المعلومات ويتم ذلك بعد اخطار الشركة/المصنع كتابياً ما لم يلزم القانون بغير ذلك .
- الشركة/ المصنع ايضاً يلتزم بالحفاظ على سرية المعلومات والمستندات والوثائق التى تمنح أثناء وبعد اجراءات الترخيص من قبل الطرف الاول حفاظاً على حقوق الملكية . وفى حالة تقديم صور من شهادة الترخيص بالمنتج الحاصل على علامة الجودة لاي جهة يجب ان تكون طبق الاصل وطبقاً للمتطلبات الواردة بمخطط منح الشهادات .

ثامناً : استخدام العلامات والشهادات

- 1- أن يلتزم بالطرق والاماكن المناسبة والمسموح بها من قبل الطرف الاول بكيفية شكل ووضع العلامة طبقاً لشروط استخدام العلامة.
- 2- عند حصول المنتج/المنتجات المتقدمة على الترخيص باستخدام علامة الجودة المصرية أن يلتزم فى حالة الإعلان عن المنتج عبر وسائل الإعلام المختلفة بأن ينوه أنه حاصل على علامة الجودة المصرية من الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة.
- 3- العلامة لاستخدام نهائياً الا بعد إصدار الترخيص باستخدام علامة الجودة المصرية والطرف الاول له الحق فى ان يعلق او يلغى او يقلل من حجم المجال الخاص بالشهادة والترخيص على ان تلتزم الشركة/المصنع بوقف اى استخدام للعلامة وكذلك أن يوقف جميع الإشعارات الخاصة بوضع العلامة على منتجاته والتي قد يكون من شأنها عدم حماية أو تضليل جمهور المستهلكين لمزيد من الاستفسارات :

الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة - الإدارة العامة للجودة "جهة منح الشهادات وتقييم المطابقة للمنتجات"

- المقر الرئيسى : ١٦ شارع تدريب المديرين - الاميرية - القاهرة (تليفون : ٢٢٨٤٥٥٢٢ - ٢٢٨٤٥٥٢٤) (فاكس : ٢٢٨٤٥٥٠٤)
- فرع ٦ أكتوبر : الحى ١١ - مجاورة ٢ - شارع ٥ - عمارة ٤٨ أ (تليفون : ٣٨٣٤٧٤٧٠ - ٣٨٣١٣٧١٠)
- فرع ميناء القاهرة الجوى : هينة ميناء القاهرة الجوى - امام قرية البضائع (تليفون : ٢٢٦٨٣٢٥١ - ٢٢٦٨٣٢٦١)
- فرع الاسكندرية : جمعية رجال الاعمال - ٥٢ طريق الحرية - شارع فؤاد بجوار ارض المحافظة القديمة (تليفون : ٠١٠٦٧١١١٥١)
- بريد الكترونى : eos@idsc.net.eg
- الموقع الإلكتروني : www.eos.org.eg