

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	ISO 45001 : 2018
§	Divers : Conditions de certification		

## Problème posé

**Pour les activités de négoce ou de distribution, que faut-il entendre par « produits et services » ?**

## Réponse

Pour les activités de négoce ou de distribution, chaque fois que dans la norme on rencontre les termes produits ou services, il faut comprendre qu'il s'agit de la prestation de négoce ou de distribution et non des produits matériels ou des services qui font l'objet du négoce ou de la distribution.

L'auditeur examinera notamment les processus d'achat, de maîtrise des fournisseurs, de maîtrise des flux logistiques et des prestations après livraison.

Exemples :

- un courtier d'assurance rend le service de trouver la meilleure assurance et de mettre en relation son client avec l'assureur préconisé, mais n'assume pas la prestation d'assurance.
- un négociant assure la conformité de la livraison aux exigences définies, (référence du matériel livré, préservation, quantité, délai, documentation, précautions d'usage, fiches de données de sécurité, etc...). La conformité de ce matériel reste à la charge du fournisseur.
- pour un distributeur de carburant, le produit et services intègre l'opération de dépotage comprenant les risques environnementaux et les dangers qui s'y rattachent.

**Mot(s) clé(s) : Distribution, Négoce.**

**Date de création : 31/12/1999**

**Date de modification : 19/02/2018**

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite.