

- Informationen zu Zertifizierungstätigkeiten und Audits
- Grundsätzliche Regelungen zur Zertifizierung

(Änderung 12.04.2017)

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir als Zertifizierungsstelle möchten Ihnen als Auftraggeber mit diesem Informationsschreiben einen Überblick über das Zertifizierungsverfahren verschaffen, sowie über die Rechte und Pflichten, die sich aus der Zertifizierung ergeben. Die „grundsätzlichen Regelungen zur Zertifizierung“ werden später Teil des Zertifizierungsvertrags werden.

Sollten Sie weitere Fragen haben, bitten wir Sie, sich mit uns in Verbindung zu setzen.

Inhalt

Informationen zu Zertifizierungstätigkeiten und Audits

- ihr Antrag auf Zertifizierung
- Zertifizierungsverfahren
- Audit der Stufe 1
- Audit der Stufe 2
- Erstellung des Auditberichts
- Zertifizierungsentscheidung
- Überwachungsaudits
- weitere Zertifizierungstätigkeiten
- Audits aus besonderem Anlass
- Re-Zertifizierung

Grundsätzliche Regelungen zur Zertifizierung

Ihr Antrag auf Zertifizierung

Ihren Antrag auf Zertifizierung klären wir mit Ihnen gemeinsam unter Verwendung eines von uns entwickelten Fragebogens, mit dessen Hilfe wir die Grundlage für die weiteren Gespräche schaffen wollen. Anschließend nehmen wir mit Ihnen direkten Kontakt auf, um die für das Angebot noch offenen Fragen gemeinsam zu beantworten. In diesem Zuge prüfen wir auch, inwieweit wir Ihre Zertifizierung durchführen können. Erst nachdem alle Fragen geklärt sind und die Durchführbarkeit von uns geprüft wurde, erstellen wir Ihnen ein detailliertes Angebot für das gewünschte Zertifizierungsverfahren. Den Fragebogen können Sie von unserer Homepage (www.wki.fraunhofer.de) laden oder direkt bei uns anfragen. Wir geben Ihnen gerne auch telefonisch zu der grundsätzlichen Vorgehensweise Auskunft, dürfen Sie aber

nicht direkt zu Ihrem Managementsystem beraten. Falls Sie Beratung zu Erstellung Ihres Managementsystems benötigen, bitten wir Sie, unabhängig von uns Hilfe zu suchen. Im Internet finden Sie Organisationen, die Ihnen entsprechende Hilfe anbieten. Zu Ihrer Information übersenden wir Ihnen zu unserem Angebot folgende mitgeltende

Unterlagen:

- die gültige Gebührenordnung,
- das Dokument „Grundsätzliche Regelungen zur Zertifizierung“,
- das Dokument „Informationen zu Zertifizierungstätigkeiten und Audits“,
- das Dokument „Forderungen an Kunden“,
- Normative Anforderungen an die Zertifizierung und die
- allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Fraunhofer Gesellschaft München.

Sobald Sie unserem Angebot schriftlich zugestimmt haben, lassen wir Ihnen den Zertifizierungsvertrag zukommen. Mit Vertragsabschluss beginnt das Zertifizierungsverfahren.

Zertifizierungsverfahren

Die Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagementsystems besteht im Regelfall aus den Zertifizierungsaudits Stufe 1 und 2, die bei Erfolg zur Ausstellung des Zertifikats führen, den jährlichen Überwachungsaudits, sowie eventueller Audits aus besonderer Veranlassung. Nach drei Jahren muss eine Re-Zertifizierung durchgeführt werden und zwar inhaltlich vergleichbar mit der Erstzertifizierung. Der dreijährige Überwachungszyklus beginnt mit der Zertifizierungsentscheidung.

Für die Durchführung der Zertifizierungs- und Überwachungsaudits stellen wir Ihnen ein kompetentes Auditorenteam zusammen. Die Namen der Mitglieder werden Ihnen rechtzeitig vor dem Zertifizierungsaudit mitgeteilt und Ihr Einverständnis von Ihnen formlos bestätigt. Selbstverständlich können Sie bei berechtigten Bedenken Auditoren oder ein Auditteam ablehnen. Die Ablehnung muss bei uns spätestens 15 Werktagen vor dem Audit schriftlich vorliegen. Wir benennen Ihnen dann möglichst kurzfristig einen zweiten Auditor beziehungsweise ein zweites Auditorenteam. Sollten Sie auch gegen diesen Auditor oder das Auditorenteam Einwände haben, bitten wir Sie um eine prüfbare Begründung. Bitte bedenken Sie, dass jegliche Terminverschiebungen von Zertifizierungsaudits, die sich aus wiederholter Ablehnung der Auditoren ergeben, zu Ihren Lasten gehen und dass sich hierdurch die Zertifizierungsentscheidung zeitlich nach „hinten“ verschieben kann.

Der Ablauf des Zertifizierungsaudits wird in einem Auditplan festgelegt. Der Auditplan wird vom leitenden Auditor erstellt und Ihnen zugesandt. Sie müssen den Auditplan zeitnah bestätigen und die verantwortlichen Personen nebst Stellvertreter für die einzelnen zu auditierenden Bereiche benennen und anschließend uns zurücksenden. Die geplante Auditdauer ist im Auditplan erkennbar und wird dokumentiert. Die Auditzeiten werden nach einem verbindlichen und von der Deutschen Akkreditierungsstelle in Berlin (DakKS) herausgegebenen Dokument von uns berechnet. Für die Ermittlung der Auditzeiten legen wir Ihre Unternehmensgröße mit der effektiven Anzahl der Mitarbeiter zugrunde. Die aus Planung, Vorbereitung und Berichterstellung zusammengesetzte Auditzeit sollte 20 % der gesamten Vor-Ort-Auditzeit nicht übersteigen. Das Zertifizierungsaudit ist in Stufe 1 und Stufe 2 unterteilt, wobei die Auditzeit von Stufe 2 nicht weniger als einen Audittag betragen darf.

Der inhaltliche Ablauf der Audits gliedert sich grob in folgende Abschnitte:

1. Einführungsgespräch mit der Geschäftsführung und den wesentlich am Audit beteiligten Personenkreis des Auftraggebers,
2. Besichtigung des/der Standort(e),
3. Interviews zu den Inhalten der relevanten Norm und

4. Abschlussgespräch mit der Geschäftsführung und den wesentlich am Audit beteiligten Personenkreis des Auftraggebers

Die verschiedenen Audits gliedern sich im Detail in folgende Aufgaben:

Audit der Stufe 1

Das Audit der Stufe 1 wird durchgeführt, um die Managementdokumentation zu überprüfen, Im Erstaudit der Stufe 1 werden im Wesentlichen die eingereichten Dokumente auf Vollständigkeit und Richtigkeit geprüft und durch eine Vor-Ort-Begehung der oder die Standort(e) begutachtet. Die Zertifizierungsstelle verlangt die folgenden Dokumente zur Durchsicht obligatorisch:

Managementsystemhandbuch einschließlich der

- von der Norm geforderte dokumentierte Verfahren,
- Organigramm/Struktur des Unternehmens und
- Prozessbeschreibungen der Kernprozesse.

Fakultativ:

- Prozesslandschaft,

Die Zusendung der zu prüfenden Dokumente an die Zertifizierungsstelle sollte bereits vor dem Audit der Stufe 1 erfolgen.

Weitere Bestandteile des Audits der Stufe 1 sind:

- Beurteilung des Standorts und der standortspezifischen Bedingungen des Auftraggebers,
- Ermittlung der Bereitschaft des Personals des Auftraggebers für das Audit der Stufe 2,
- Bewertung des Normverständnisses des Kunden, insbes. im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten, Prozessen und Zielen,
- Auditierung der Umsetzung der QM-Dokumentation,
- Informationssammlung bezüglich des Geltungsbereiches des QMS (Prozesse und Standorte), der Tätigkeiten an den einzelnen Standorten, zugehöriger gesetzlicher und behördlicher Aspekte und deren Einhaltung,
- Abstimmung von Einzelheiten des Audits der Stufe 2 und
- Beurteilung, ob interne Audits und Managementbewertungen geplant und durchgeführt werden und ob der Umsetzungsgrad des QMS belegt, dass der Kunde für das Audit der Stufe 2 bereit ist.

Nach Durchsicht der Dokumente und Beurteilung des Standorts oder der Standorte sowie der Korrektur der festgestellten Abweichungen, kann das Audit Stufe 2 durchgeführt werden. Sollte die Zertifizierungsstelle aufgrund des Audit Stufe 1 feststellen, dass das Qualitätsmanagementsystem des Auftraggebers nicht oder nur teilweise zertifizierungsfähig ist, wird ihm das Ergebnis umgehend mitgeteilt und weitere Einzelheiten geklärt.

Als Ergebnis des Audits der Stufe 1 wird ein Auditbericht zur Stufe 1 zu erstellt. Dieser Bericht enthält neben der Ergebnisse der Dokumentenprüfung auch eine Aussage, inwieweit das Qualitätsmanagementsystem die Anforderungen der Norm erfüllt. Es werden kritischste Themenfelder aufgezeigt und die Art und Anzahl der Nichtkonformitäten aufgeführt, die dann vom Auftraggeber zu beseitigen sind.

Anhand der Anzahl und Art der Nichtkonformitäten und den erforderlichen Korrekturmaßnahmen des Auftraggebers wird gemeinsam ein Zeitraum bis zur Durchführung des Audits Stufe 2 festgelegt. In diesem Zeitraum müssen alle, durch das Auditteam festgestellten Abweichungen (Nichtkonformitäten) wirksam behoben sein.

Der Termin des Audits der Stufe 2 ist so zu definieren, dass dem Auftraggeber ausreichend Zeit für die Korrekturmaßnahmen eingeräumt wird. Die Überprüfung der Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen erfolgt direkt im Rahmen des Audits der Stufe 2.

Audit der Stufe 2

Das Audit der Stufe 2 findet an dem/den Standort(en) des Auftraggebers statt. Das Audit der Stufe 2 dient im Wesentlichen der Bewertung der Umsetzung und der Wirksamkeit des Managementsystems des Auftraggebers.

Weitere Bestandteile des Audits der Stufe 2 sind:

- Sammlung von Informationen und Nachweisen über die Konformität mit allen Anforderungen der anwendbaren Managementsystemnorm und anderen normativen Dokumenten,
- die Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstellung und Überprüfung nach Schlüsselleistungs-Ziele und -Vorgaben,
- Überprüfung des Managementsystems und dessen Leistungsfähigkeit in Bezug auf Gesetzestreue,
- Überprüfung der Betriebssteuerung/-lenkung der Prozesse,
- Abgleich, ob interne Audits durchgeführt und Managementbewertung erstellt worden sind,
- Prüfung der Verantwortlichkeit der Leitung für die grundsätzlichen Regelungen des Auftraggebers und
- Verbindungen zwischen normativen Anforderungen, Qualitätspolitik, -zielen und -vorgaben.

Alle Nichtkonformitäten, unterteilt in Haupt- und Nebenabweichung, sind in Bezug auf die Managementsystemnorm zu protokollieren. Es wird festgelegt, ob die Nachweise ausschließlich schriftlich nachgereicht werden dürfen oder ob ein weiteres Vor-Ort-Audit stattfinden muss.

Sollte die Zertifizierungsstelle länger als sechs Monate für die Verifizierung der Korrekturmaßnahmen der festgestellten Nichtkonformitäten benötigen, so führt sie vor der Zertifizierungsentscheidung ein erneutes Audit Stufe 2 durch.

Erstellung des Auditberichts

Nach dem Zertifizierungsaudit erstellt das Auditteam zeitnah den Auditbericht und bewertet die Auditfeststellungen, um gemeinsam zur Auditschlussfolgerung zu gelangen. Dieser sollte vom verantwortlichen Auditteamleiter erstellt werden. Bei der Auditierung mehrerer Standorte ist für jeden Standort ein Auditbericht zu erstellen.

Der Auditbericht enthält die Ergebnisse des Audits und eine eindeutige Empfehlung über die Erteilung des Zertifikats für die Zertifizierungsstelle. Das Auditteam stellt der Zertifizierungsstelle zur Zertifizierungsentscheidung folgende weitere Informationen zur Verfügung:

- Anmerkungen zu Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen durch den Kunden und
- Bestätigung der Informationen aus dem Antrag des Kunden.

Zertifizierungsentscheidung

Die Zertifizierungsstelle trifft die Entscheidung zur Zertifizierung auf der Basis der Unterlagen des Auditteams und sonstiger öffentlicher Informationen oder Stellungnahmen des Kunden.

Überwachungsaudits

Nach dem Erstzertifizierungsaudit der Stufe 2 wird spätestens 12 Monate nach der Zertifizierungsentscheidung das erste Überwachungsaudit, je nach Notwendigkeit, anhand von Stichproben durchgeführt. Wesentliche Bestandteile der Überwachungsaudits sind:

- Überprüfung ob interne Audits durchgeführt und Managementbewertung erstellt worden sind,
- die Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Nichtkonformitäten, die während des vorhergehenden Audits festgestellt wurden,
- die Behandlung von Beschwerden,
- Überprüfung der Wirksamkeit des Managementsystems im Hinblick auf das Erreichen der Ziele des zertifizierten Auftraggebers,
- die Begutachtung des Fortschritts bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine ständige Verbesserung zielen,

- Aufrechterhaltung der Betriebssteuerung und -lenkung
- die Bewertung von Änderungen und
- die Nutzung von Zeichen und/oder andere Verweise auf die Zertifizierung.

Nach Durchführung dieses Audits wird durch das Auditteam ein Auditbericht erstellt, einschließlich der gelisteten Abweichungen (Nichtkonformitäten) und der Zertifizierungsstelle übergeben. Die Zertifizierungsstelle entscheidet auf dieser Grundlage über die Fortsetzung der Zertifizierung unter Einbezug des Fortschritts der Korrekturmaßnahmen der festgestellten Abweichungen.

Weitere Zertifizierungstätigkeiten

Nach dem ersten Überwachungsaudit wird vor Ablauf von 12 Monate das zweite Überwachungsaudit durchgeführt. Der Umfang des zweiten Audits entspricht dem des ersten, es muss aber so geplant werden, dass beide Audits zusammen, die vollständige Auditierung des Qualitätsmanagementsystems erfüllen. Die weitere Vorgehensweise entspricht der des ersten Überwachungsaudits.

Audits aus besonderem Anlass

Unter bestimmten Umständen können zusätzliche Audits notwendig werden, die dann durch die Zertifizierungsstelle veranlasst werden. In diesem Fall meldet sich die Zertifizierungsstelle direkt beim Auftraggeber und kommuniziert die weitere Vorgehensweise. Gründe für zusätzliche Audits können sein:

- die Untersuchung von Beschwerden,
- Änderungen, die Einfluss auf die Konformität haben können,
- Anlässe die zur Aussetzung oder Einschränkung von Zertifizierungen oder
- Beantragte Erweiterung des Geltungsbereichs einer schon erteilten Zertifizierung.

Re-Zertifizierung

Innerhalb des dritten Zertifizierungsjahr wird das Audit zur Re-Zertifizierung notwendig. Dieses umfasst ein vollständiges Systemaudit. Ziel dieses Audits ist die Überprüfung der Entwicklung und Aktualisierung des Managementsystems und die Überprüfung der Einhaltung und Umsetzung der gesetzten Anforderungen der Managementsystem-Norm. Nach diesem Audit ist der Zertifizierungszyklus von drei Jahren abgeschlossen und ein neuer beginnt. Die Bewertung und Entscheidung über die Fortsetzung der Zertifizierung entspricht der Vorgehensweise der vorhergehenden Audits, jedoch erhält der Auftraggeber ein neues Zertifikat.

Grundsätzliche Regelungen zur Zertifizierung

Allgemeines:

Der Zugang zur Zertifizierungsstelle ist für alle Unternehmen und Personen offen. Die Zertifizierungsstelle ist der Unparteilichkeit verpflichtet, vermeidet jegliche Interessenkonflikte und stellt die Objektivität ihrer Tätigkeit stets sicher.

Auditsprache:

Grundsätzlich kann das Zertifizierungsverfahren in jeder vom Kunden gewünschten Sprache durchgeführt werden. Die Mehrkosten für eventuell erforderliche Dolmetscher oder Übersetzungen sind der Zertifizierungsstelle zu ersetzen. Wird schriftlich keine andere Sprache vereinbart, so erfolgt die Auditierung und Zertifizierung in deutscher oder englischer Sprache.

Erteilung von Zertifikaten:

Die Zertifikate werden auf der Grundlage des zutreffenden Verfahrens erteilt.

Sind alle Voraussetzungen für den Nachweis eines funktionsfähigen Systems (zum Beispiel Qualitätsmanagementsystem) gegeben, so wird durch das Zertifizierungsgremium das Zertifikat erteilt. Die Auflagen und Einschränkungen, die sich aufgrund des Auditberichtes ergeben, werden bei der Zertifizierungsentscheidung festgelegt. Die Erteilung eines Zertifikates ist nicht einklagbar, der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

ISO 9001 Verfahren:

Die Zertifizierung eines Managementsystems, wie z. B. eines Qualitäts- oder Umweltmanagementsystems einer Organisation, ist ein Mittel, zu erkennen, dass die Organisation für das Management der relevanten Aspekte ihrer Tätigkeiten ein System umgesetzt hat, das im Einklang mit ihrer Politik steht (Quelle: DIN EN ISO/IEC 17021-1:2015).

Der Kunde kann die Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems gemäß ISO 9001 durchführen lassen.

Das Erstaudit wird in die Stufen 1 und 2 unterteilt, wobei die Stufe 1 eine Dokumentenprüfung und eine Vor-Ort-Begutachtung einschließt. Alle weiteren Audits (Erst-Audit Stufe 2, Überwachungs- und Re-Zertifizierungsaudit) werden als Vor-Ort-Audits durchgeführt.

Die Überwachungsaudits sollen einmal im Jahr durchgeführt werden.

Der gesamte Zertifizierungszyklus beträgt 3 Jahre und beginnt danach von vorn. Nach erfolgreichem Erstaudit wird ein Zertifikat über den Gültigkeitszeitraum von 3 Jahren ausgestellt.

Zertifikate:

(Änderung 06.04.2016)

Eigentümer des Zertifikates ist die Zertifizierungsstelle.

Der Umfang der Nutzungsrechte des Schriftzugs „Fraunhofer WKI“ ist Vertragsbestandteil. Dem Kunden ist es untersagt, das Logo der Fraunhofer-Gesellschaft oder dieses in Verbindung mit dem WKI zu verwenden. Es ist dem Kunden jedoch gestattet, den Schriftzug „Fraunhofer WKI“ unter folgenden Bedingungen zu nutzen:

- Nach der Erteilung des Zertifikates wird dem Kunden durch die Z-Stelle ausdrücklich schriftlich die Genehmigung zur Nutzung des Schriftzuges der Z-Stelle erteilt und darf nur vollständig verwendet werden.
- Die Genehmigung zur Nutzung des Schriftzuges „Fraunhofer WKI“ der Z-Stelle gilt ausschließlich für das laut Antrag der Z-Stelle zertifizierte Unternehmen des Kunden (alle Standorte). Die Nutzung des Schriftzuges für ein anderes Unternehmen des Kunden ist nicht gestattet.
- Der Schriftzug „Fraunhofer WKI“ darf nur in Buchstabendarstellung benutzt werden. Der Schriftzug muss leicht lesbar und deutlich sichtbar sein. Im Zweifel verpflichtet sich der Kunde vor Verwendung des Schriftzuges auf Geschäftsbriefen, im Internet, in Broschüren, in Werbematerialien oder anderen Dokumenten die Entwürfe der Zertifizierungsstelle zur Genehmigung vorzulegen.
- Der Schriftzug „Fraunhofer WKI“ darf nur vom Kunden in der unmittelbaren Verbindung mit dem Firmennamen oder dem Firmenzeichen des Kunden genutzt werden. Es darf nicht auf Produkten oder Produktverpackungen angebracht oder in Bezug auf Produkte und/oder Verfahren des Kunden verwandt werden. Die Verwendung des Schriftzuges ist auf den Genehmigungsinhaber beschränkt und darf nicht ohne ausdrückliche Genehmigung durch die Z-Stelle vom Kunden auf

Dritte oder Nachfolger übertragen werden. Falls eine Übertragung gewünscht wird, ist ein entsprechender Antrag zu stellen.

- Sollte die Z-Stelle aufgrund vertragswidriger Nutzung des Schriftzuges „Fraunhofer WKI“ durch den Kunden nach den Grundsätzen der Produkthaftung in Anspruch genommen werden, so ist der Kunde verpflichtet, die Z-Stelle von allen Ansprüchen Dritter freizustellen. Das Gleiche gilt für Fälle, in denen die Z-Stelle von durch den Kunden gemachten Werbebehauptungen von Dritten in Anspruch genommen wird.
- Der Kunde hat dafür einzustehen, dass der Schriftzug „Fraunhofer WKI“ im Wettbewerb nur so eingesetzt wird, dass eine der Zertifizierung entsprechende Aussage auf das Unternehmen des Vertragspartners gemacht wird. Der Kunden hat ferner dafür Sorge zu tragen, dass im Rahmen des Wettbewerbs nicht der Eindruck entsteht, es habe sich bei der Zertifizierung durch die Z-Stelle um eine amtliche Überprüfung gehandelt.
- Der Kunde erwirbt das nicht übertragbare und ausschließliche Recht, den Schriftzug „Fraunhofer WKI“ entsprechend dem zuvor Gesagten nur in Verbindung mit seiner Registrierungsnummer zu nutzen.

Gebühren:

Für alle Dienstleistungen gelten die Preise der jeweils gültigen Gebührenordnung.

Die Preise unterteilen sich in einmalige Aufwendungen für das Zertifizierungsaudit sowie in die laufenden Kosten bezüglich der Überwachungsaudits und den Reisekosten. Alle Kosten der Audits und die Reisekosten werden in der Regel gemeinsam berechnet. Werden mehrere Audits in einer Dienstreise zusammengefasst, verteilen sich die anrechenbaren Reisekosten so, dass dem jeweiligen Kunden nur die anteiligen Aufwendungen in Rechnung gestellt werden.

Die Preise für die Erstellung von Zertifikaten und den Versand von Dokumenten sind der Gebührenordnung in der jeweils gültigen Fassung zu entnehmen. Sollten anderssprachige Zweitfassungen gewünscht werden, so werden die Gebühren für die Übersetzung in Rechnung gestellt.

Bedingungen für die Erteilung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Entzug der Zertifizierung

Erteilung:

(Änderung 07.04.2016)

Die Erteilung der Zertifizierung kann bei Vorliegen folgender Voraussetzungen erfolgen:

- a) Bei Vorliegen einer vertraglichen Vereinbarung zwischen der Zertifizierungsstelle und dem zu zertifizierenden Kunden .
- b) nach erfolgreich abgeschlossenem Zertifizierungsverfahren bei dem zu zertifizierenden Hersteller, einschließlich der
 - Bewertung der Dokumentation,
 - Vor-Ort-Begehung,
 - Befragung der Leitung und des Personals der jeweiligen Arbeitsbereiche,
 - dokumentierten Zusage des Kunden, das zu zertifizierende Managementsystem gemäß den normativen Anforderungen aufrecht zu erhalten und weiterzuentwickeln und
 - dokumentierten Zusage des Kunden, die Zertifizierungsstelle kurzfristig über alle vorgesehenen oder durchgeführten Veränderungen zu informieren, insbesondere über Änderungen in der Firmenleitung, im rechtlichen, wirtschaftlichen und organisatorischen Sta-

tus, bei grundsätzlichen Regelungen und Verfahren, bei Standortwechsel und bei Änderungen im Zertifizierungsbereich.

Aufrechterhaltung:

Eine Zertifizierung kann aufrechterhalten werden, wenn der zertifizierte Kunde im Rahmen der Überwachungsaudits den Nachweis erbringt, dass er die Anforderungen des zugrunde liegende Verfahrens erfüllt und keine anderweitigen Informationen vorliegen, die einer Aufrechterhaltung der Zertifizierung entgegen sprechen. Der Nachweis wird im Überwachungsbericht dokumentiert.

Eine Erweiterung der Zertifizierung ist dann erforderlich, wenn der Kunde Änderungen im Zertifizierungsbereich vornimmt, wenn neue Standorte errichtet werden, die vom Zertifikat erfasst werden sollen oder Standorte schließen.

Veränderungen sind vom Hersteller der Zertifizierungsstelle schriftlich mitzuteilen und werden über Vertragserweiterungen schriftlich festgehalten.

Einschränkung:

Eine Einschränkung der Zertifizierung kann erforderlich werden, wenn einer der folgenden Sachverhalte zutrifft:

- a) Der Kunde informiert die Zertifizierungsstelle, dass der Geltungsbereich des Managementsystems einen anderen Umfang hat.
- b)
- c) Bei einem Audit stellt der Auditor fest, dass sich der zertifizierte Bereich oder weitere Kriterien geändert haben. Er hält die Veränderung fest und schlägt eine Einschränkung des Zertifikats im Auditbericht vor.

Liegt einer der oben genannten Sachverhalte vor, prüft der Leiter der Zertifizierungsstelle auf Basis der vorliegenden Informationen das Ausmaß der Veränderung und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Zertifizierung. Ist eine eindeutige Klärung nicht möglich, fordert er weitere Informationen vom zertifizierten Unternehmen. Gegebenenfalls ordnet der Zertifizierungsstellenleiter ein Audit aus besonderem Anlass an.

Audits:

Der Hersteller gewährleistet der Zertifizierungsstelle jederzeit Zugang zu den Räumlichkeiten, die von der Zertifizierung eingeschlossen sind, um der Zertifizierung die Audits im angemessenen Umfang zu ermöglichen. Er gewährt den entsprechenden Zugang auch Personen der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH, im Zusammenhang mit der Begutachtung von Audits der Zertifizierungsstelle.

Die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH ist nicht berechtigt, eigene Audits, unabhängig von Überwachungen der Zertifizierungsstelle durchzuführen und führt keine Begutachtungen von zertifizierten Organisationen durch.

Aussetzung:

Eine Aussetzung der Zertifizierung kann erforderlich werden, wenn einer der folgenden Sachverhalte zutrifft:

- a) Teile oder das gesamte Managementsystem erfüllen in erheblichem Maße nicht die Anforderungen der Zertifizierung.

- b) der Kunde gestattet nicht die Durchführung der Audits Vor-Ort, die in der erforderlichen Häufigkeit durchzuführen ist oder
- c) der zertifizierte Kunde hat freiwillig um eine Aussetzung gebeten.

Die Aussetzung kann nur rückgängig gemacht werden, wenn der Kunde durch Beibringen erforderlicher Dokumente die Behebung der Abweichungen glaubhaft machen kann und durch ein Audit zur Wiederaufnahme die Einhaltung der Anforderungen belegt werden.

Wenn eine Zertifizierung zur Aussetzung von nicht länger als 6 Monate führte, ist diese mit Auflagen verbunden. So kann z. B. die Behebung von Abweichungen innerhalb einer festgesetzten Frist in der Weise gefordert werden, dass der Kunde Abweichungen eigenständig beheben und dies schriftlich bestätigen muss. Werden die benannten Abweichungen in der festgelegten Frist nicht behoben, wird die Zertifizierung zurückgezogen oder der Geltungsbereich eingeschränkt.

Entzug:

Der Entzug der Zertifizierung kann erforderlich werden, wenn einer der folgenden Sachverhalte zutrifft:

- a) Es werden wiederholt bei Audits Abweichungen festgestellt, die darauf schließen lassen, dass die Organisation die normativen Anforderungen des Verfahrens nicht erfüllt bzw. nicht erfüllen kann, obwohl entsprechende Maßnahmen vereinbart wurden.
- b) Die Zertifizierungsstelle wird durch die Organisation, in Misskredit gebracht.
- c) Das Zertifikat oder die Zertifizierung wird missbräuchlich oder in einer irreführenden Weise verwendet.
- d) Es haben ohne Verschulden der Zertifizierungsstelle keine Überwachungsaudits stattgefunden, so wie sie im Geltungszeitraum der Zertifizierung vorgeschrieben waren.
- e) Die Gründe für eine vorherige Aussetzung wurden nicht fristgerecht beseitigt.
- f) Der Kunde betreibt kein Managementsystem mehr.

Mitteilungspflicht an Dritte

Zertifikate sind öffentliche Dokumente über die Kunden auf Anfrage durch die Zertifizierungsstelle Auskunft gegeben werden muss. Die Zertifizierungsstelle ist verpflichtet, auf Anfrage Informationen über erteilte oder zurückgezogene Zertifikate herauszugeben und Informationen über Zertifikate öffentlich zugänglich zu machen.

Sonstige Rechte und Pflichten

Weitere Rechte und Pflichten des Kunden und der Zertifizierungsstelle werden in den Verträgen geregelt.

Beschwerden

Die Leitung der Zertifizierungsstelle benennt zur Behandlung von Beschwerden eine Person, die selber nicht in die Beschwerde eingebunden ist. Sie prüft anhand der vorgebrachten Begründung, ob die Beschwerde berechtigt ist. Eine Beschwerde kann von jeder Person oder Organisation in schriftlicher Form eingereicht werden. Erfolgt eine Beschwerde mündlich, hat die annehmende Person der Zertifizierungsstelle sie formlos zu dokumentieren.

Der Eingang einer Beschwerde ist dem Beschwerdeführer zu bestätigen.

Die benannte Person holt in einem angemessenen Zeitraum alle benötigten Informationen von den Beteiligten ein und teilt dem Beschwerdeführer zunächst mit, ob sie berechtigt ist. Sollte dies der Fall sein überwacht sie alle Korrekturschritte und bewertet die Wirksamkeit der Maßnahmen. Anschließend teilt sie dem Beschwerdeführer das Ergebnis mit.

Über die Beschwerde, die festgelegten Maßnahmen und den Fortschritt der Vorgangsbearbeitung werden bei der Zertifizierungsstelle Aufzeichnungen geführt und gegebenenfalls dem Beschwerdeführer zugeleitet. Die Ergebnisse der Bewertung sind der Zertifizierungsstellenleitung zur Entscheidung vorzulegen. Der Zertifizierungsstellenleiter entscheidet zeitnah und veranlasst die schriftliche Information des Beschwerdeführers über die getroffene Entscheidung.

Einsprüche

Ein Einspruch gegen einen Zertifizierungsbescheid muss schriftlich begründet werden, bedarf aber keiner bestimmten Form. Der Eingang eines Einspruches wird dem Einspruchsführer schriftlich bestätigt. Einsprüche werden nach Eingang dem Zertifizierungsstellenleiter unverzüglich vorgelegt. Der Zertifizierungsstellenleiter leitet den Einspruch an den Beirat weiter, der aus seinem Kreis, der Zertifizierungsstellenleiter ausgenommen, eine oder mehrere Personen benennt, die die Prüfung, Bewertung und Entscheidung treffen und dem Einspruchsführer mitteilen.

Zur objektiven Bewertung holen sich die benannten Personen in einem angemessenen Zeitraum weitere Informationen von Beteiligten (Kunde, Mitarbeiter) ein. Der Zertifizierungsstellenleiter und der Beirat stellen in jedem Falle sicher, dass dem Einspruchsführer aufgrund seines Einspruchs keine Nachteile entstehen.

Über den Einspruch, die festgelegten Maßnahmen und den Fortschritt der Vorgangsbearbeitung werde bei der Zertifizierungsstelle Aufzeichnungen geführt und gegebenenfalls dem Einspruchsführer zugeleitet. Die Zertifizierungsstelle holt im Anschluss an die getroffene Entscheidung die Zustimmung des Kunden ein.