

1 Allgemeines

Diese Zertifizierungsordnung gilt für alle Zertifizierungsverfahren und regelt Rechte und Pflichten zwischen der for you Cert GmbH und ihren Auftraggebern.

2.1 Schweigepflicht und Datenschutz

for you Cert GmbH ist verpflichtet, auch nach Beendigung des Zertifizierungsverfahrens über alle geschäfts- oder auftraggeberbezogenen Tatsachen, die im Zusammenhang mit der Auftragsausführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Ohne schriftliche Einwilligung des Auftraggebers darf for you Cert GmbH sie nicht an Dritte weitergeben. for you Cert GmbH übernimmt es, alle zur Durchführung des Auftrags eingesetzten Personen schriftlich auf die Einhaltung dieser Vorschrift zu verpflichten. for you Cert GmbH ist befugt, im Rahmen der Zweckbestimmungen des Auftrags die anvertrauten, personenbezogenen Daten unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen zu verarbeiten oder durch Dritte verarbeiten zu lassen. Dies gilt insbesondere für die Akkreditierungsangelegenheiten der for you Cert GmbH und deren besondere Begebenheiten. Dokumente und Daten dürfen ohne Rückfrage beim Auftraggeber durch for you Cert GmbH vernichtet werden, wenn dies die gesetzlichen und die Akkreditierungs-Regeln zulassen.

2.2 Rechte und Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass korrekte Angaben zur Verfügung gestellt werden, die zur Kalkulation und Risikoabschätzung der Zertifizierung notwendig sind. Insbesondere sind Änderungen bei der Rechts- und/oder Organisationsform, der Mitarbeiterzahl, den Standorte(n), den Verantwortlichkeiten (z.B. Geschäftsführerwechsel, QM-Beauftragter oder Standortverantwortlicher) im Unternehmen und Geltungsbereich, sowie wesentlichen Veränderungen des QM-Systems oder Prozessen ohne Verzögerung an die for you Cert GmbH zu übermitteln. Die durch Nichteinhaltung dieser Pflichten entstandenen Mehrkosten gehen alleine zu Lasten des Auftraggebers. Dies gilt insbesondere bei daraus resultierenden Audit-Verschiebungen oder Nachaudits.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auditteam alle Dokumente auszuhändigen, die zur Prüfung für das Zertifizierungsverfahren benötigt werden, den Zugang zu allen Bereichen in Begleitung für jeden Auditor zu gewähren, ohne diese zu beeinflussen und die Einsichtnahme aller System- und Personen-Aufzeichnungen zu ermöglichen.

Einsprüche können gegen Entscheidungen der for you Cert GmbH und Beschwerden gegen das Verhalten von Auditoren schriftlich an die Zertifizierungsstelle der for you Cert GmbH gestellt werden. Informationsanfragen können jederzeit schriftlich sowie telefonisch an die for you Cert gerichtet werden.

Auditoren können vom Auftraggeber abgelehnt werden. Der Auftraggeber muss im Gegenzug die eventuell entstehenden Mehrkosten übernehmen, die durch die Beauftragung eines anderen Auditors entstehen könnten. Wird ein bestimmter Auditor erst nach der Auftragserteilung gewünscht und führt dies nachweislich zu Mehrkosten gegenüber dem angenommenen Angebot, gehen diese ausschließlich zu Lasten des Auftraggebers. Falls ein Begutachter der Akkreditierungsgesellschaft aufgrund der Akkreditierungsregeln an einem Audit teilnehmen muss, hat der Auftraggeber dies zuzulassen.

2.3 Zertifikat

Der Eigentümer des Zertifikates ist die for you Cert GmbH. Die Erteilung des Zertifikates ist als der Beginn einer begrenzten Leihgabe zu sehen. Die Nutzung des Zertifikates ist in dem Kapitel „Urheberrechte und Veröffentlichungen von Zertifikaten und Logos“ festgelegt. for you Cert GmbH ist frei und unabhängig in seinen begründeten Entscheidungen zur Zertifikatserteilung, -aussetzung, -verweigerung und -löschung. In allen Fällen ist der Rechtsweg ausgeschlossen.

2.3.1 Zertifikatserteilung

Ein Anspruch auf Erteilung des Zertifikates besteht nicht. Eine Zertifikatserteilung erfolgt erst nach der Freigabe des Auditberichtes zum Erst- oder Re-Zertifizierungsaudit durch die for you Cert GmbH. Bei nicht geschlossenen Abweichungen innerhalb der vereinbarten Frist kann keine Freigabe und somit keine Erteilung des Zertifikates erfolgen. Eine Zertifikatserteilung und Übergabe bedingt eine beglichene Rechnung.

2.3.2 Zertifikatsaufrechterhaltung

Die Aufrechterhaltung eines Zertifikates bedingt regelmäßige Überwachungsaudits (siehe Punkt 2.8, Überwachungsaudits) sowie beglichene Rechnungen.

2.3.3 Zertifikatsentzug und -aussetzung

Nicht bezahlte Rechnungen von Überwachungsaudits können zum Entzug des Zertifikates führen. Ein Entzug hat zur Folge, dass eine Erst-Zertifizierung notwendig wird, wenn das Zertifizierungsverfahren nicht innerhalb von 90 Kalendertagen wieder aufgenommen werden kann. Falsche Angaben über die Mitarbeiteranzahl oder andere Merkmale (siehe Punkt 2.2), die eine Auswirkung auf das Zertifizierungsverfahren haben, können zu der Aussetzung oder dem Entzug des Zertifikates führen.

Das Zertifikat wird ohne Ankündigung entzogen, wenn das zertifizierte Unternehmen in Konkurs gerät oder einen Antrag auf Konkurseröffnung mangels Masse abgelehnt wird oder einen Vergleichsantrag gestellt hat. Nicht geschlossene Abweichungen innerhalb von 90 Kalendertagen nach dem Audit führen zur Aussetzung bzw. Entzug des Zertifikates. Können Abweichungen, die zum Entzug oder Aussetzung des Zertifikates geführt haben, innerhalb der vereinbarten Frist korrigiert werden, kann die Zertifizierung fortgeführt bzw. wieder aufgenommen werden. Ist es nicht der Fall, muss erneut das Audit Stufe 2 durchgeführt werden, um die Zertifizierung fortführen zu können.

2.3.4 Erweiterung und Einschränkung des Geltungsbereichs des Zertifikates

Der Geltungsbereich des zu zertifizierenden Managementsystems muss klar definiert sein und kann auf einzelne Tätigkeitsbereiche oder Standorte innerhalb der Organisationsstruktur des Auftraggebers beschränkt sein. Die Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereichs, wie z.B. Anzahl der Standorte, erfordert eine aktualisierte vertragliche Vereinbarung und ggf. ein neues Angebot. Der Inhalt des Zertifikates wird entsprechend den Änderungen des Geltungsbereichs angepasst. Sämtliche Werbematerialien sind dem geänderten Geltungsbereich unverzüglich anzupassen.

2.3.5 Zertifikats-Laufzeit

Die Zertifikate haben generell eine Laufzeit von 3 Jahren. Rechtzeitig vor Ablauf des Zertifikates wird ein Re-Zertifizierungsaudit durchgeführt, um eine lückenlose Fortsetzung der Zertifizierung zu gewährleisten. Die Laufzeit des Zertifikates beginnt mit dem Datum der positiven Entscheidung zur Zertifikatserteilung.

2.4 Urheberrechte und Veröffentlichungen von Zertifikaten und Logos

Beide Parteien dürfen ohne Genehmigung des jeweils anderen die Dokumente nur nach dem vertraglich vereinbarten Zweck veröffentlichen. for you Cert GmbH ist es gestattet, den Vertragspartner mit den Angaben des Zertifikates zu veröffentlichen, auch elektronisch. Im Übrigen verpflichten sich die Parteien zur gegenseitigen Loyalität. Das Zertifikat darf nur als Ganzes und nicht auszugsweise abgebildet veröffentlicht werden.

Alle zur Verfügung gestellten Logos dürfen so uneingeschränkt eingesetzt werden, dass diese eindeutig den Verwendungszweck darlegen, sie nicht Recht und Gesetz verletzen oder verändert werden mit Ausnahme der Größe, wobei das Seitenverhältnis unverändert bleiben muss. In jedem Fall ist die Verwendung der Logos an die Gültigkeit des Zertifikats gebunden. Nicht gestattet ist die Nutzung von Logos auf Produkten und deren Verpackungen, sowie auf Begleitdokumentation, Laborprüfberichte, Kalibrierscheine oder Inspektionsberichte, usw. Dieses Logo darf nicht auf Produkten oder Produktverpackungen verwendet werden, die vom Verbraucher gesehen werden können oder in irgendeiner anderen Art und Weise verwendet werden, die als Kennzeichnung für die Produktkonformität interpretiert werden könnten. Auf Transportverpackungen dürfen diese nur mit dem Hinweis auf eine Management-System-Zertifizierung genutzt werden. Im Zweifelsfall muss eine Freigabe bei for you Cert GmbH eingeholt werden. Eine falsche Nutzung kann zur Aussetzung der Zertifizierung führen und Schadensersatzforderungen nach sich ziehen. Ohne gültige Zertifizierung dürfen Zertifikate und Logos der for you Cert GmbH nicht benutzt werden.



2.5 Schadensersatz

Schadensersatz wird dann fällig, wenn for you Cert GmbH die Ressourcen dafür aufwenden muss, um Schaden abzuwenden und zum eigenen Schutz sowie zum Schutz ihrer Kunden, ihrer Lieferanten oder ihrer Partnern - falls gegen die Zertifizierungsregeln, AGBs oder anderen Verträgen und verbindlichen Vereinbarungen, insbesondere bei der Nutzung von Zertifikat und Logo, verstoßen wurde. Die Höhe des Schadensersatzes richtet sich nach dem entstandenen Schaden und wird im Zweifelsfalle durch Dritte festgelegt. Die dafür entstehenden Kosten gehören mit zum Schadensersatz.

2.6 Terminverschiebungen

Die anzuwendenden Regelungen bei Terminverschiebungen sind in der aktuellen Fassung der Honorar- und Gebührenordnung unter Punkt 2.8 definiert.

2.7 Änderung der Zertifizierungsbedingungen

Ändern sich die Zertifizierungsbedingungen durch z.B. geänderte Normanforderungen, hat das zertifizierte Unternehmen alle notwendigen Anpassungen in der von for you Cert GmbH vorgegebenen Frist vorzunehmen. Werden die Änderungen durch das zertifizierte Unternehmen nicht in vorgegebener Frist umgesetzt, so dass Kosten entstehen oder das Zertifikat gefährdet ist, gehen diese Kosten ausschließlich zu dessen Lasten.

2.8 Genereller Ablauf einer Zertifizierung

Zum besseren Verständnis ist folgend der generelle Ablauf einer Zertifizierungsperiode von 3 Jahren ohne Besonderheiten, wie z.B. Zertifikatsaussetzung, zusätzlicher Audits usw. dargelegt.

Angebot Ein Angebot basiert auf den Unternehmensgrundlagen, wie gewünschter Geltungsbereich der Zertifizierung, MA-Anzahl, Zahl der Standorte, Komplexität der Unternehmensprozesse.

Antrag auf Zertifizierung Mit dem Antrag auf Zertifizierung bestätigt der Auftraggeber, dass die Angebotsgrundlagen, wie der Geltungsbereich, MA- und Standorte-Zahl, sowie Information zur ausgelagerten Prozessen und Nutzung von QM-Beratungsdienstleistungen korrekt und richtig sind. Falls sich die Grundlagen inzwischen geändert haben, muss der Auftraggeber die geänderten Grundlagen im Antrag korrigieren.

Vertrag Es muss ein Vertrag zwischen der for you Cert GmbH und dem Auftraggeber über die Zertifizierungstätigkeiten über die gesamte Zertifizierungsperiode abgeschlossen werden. Falls der Auftraggeber mehrere Standorte zertifizieren lässt, so müssen diese Standorte in den Vertrag aufgenommen werden.

Audit Stufe 1 Es wird die QM-Dokumentation des Kunden und der Umsetzungsstatus des QM-Systems bewertet.

Bewertung der QM-Dokumentation Bewertung der QM-Dokumentation:

- QM-Handbuch, inkl. Prozessbeschreibungen, Verfahrensanweisungen und Arbeitsanweisungen und ggf. weitere Unterlagen
- Ermittlung der Status und der Normkonformität der QM-Dokumentation

Bereitschaftsbewertung zum Audit Stufe 2 Bereitschaftsbewertung zum Audit Stufe 2:

- Evaluierung der Informationen über Geltungsbereich, Prozesse, Standort(e) des Kunden, personelle Ressourcen
- Managementbewertung und interne Audits
- Bewertung der gesammelten Informationen auf die Bereitschaft zum Audit Stufe 2

Es wird ein Bericht erstellt. Die Bereitschaftsbewertung erfolgt vor Ort beim Kunden, um den Umsetzungsgrad des QM-Systems unter Berücksichtigung von Standortaspekten zu beurteilen.

Audit Stufe 2

Voraussetzung für die Durchführung des Audits Stufe 2: alle Abweichungen aus dem Audit Stufe 1 sind beseitigt und von dem Lead-Auditor freigegeben worden.

Bewertung der Umsetzung und der Wirksamkeit des QM-Systems vor Ort beim Kunden:

- Sammeln von Informationen und Nachweisen über die Normkonformität
- Kompetenz des Personals
- Überwachung der Leistung des QM-Systems
- Steuerung und Lenkung der Prozesse
- Internes Audit und Managementbewertung
- Verantwortung der Leitung
- Erfüllung der Norm-, gesetzlichen und Kundenforderungen

Es wird ein Bericht erstellt.

Erteilung des Zertifikates

Voraussetzung für die Erteilung des Zertifikates:

- positive Bewertung des QM-Systems in den Berichten zu den Audits Stufe 1 und Stufe 2
- alle Abweichungen aus Audit Stufe 1 und Stufe 2 sind beseitigt und vom Lead-Auditor freigegeben worden
- alle im Zertifizierungsantrag gelieferten Informationen sind bestätigt worden
- Bericht durch Zertifizierungsstelle geprüft und freigegeben
- eine beglichene Rechnung

1. Überwachungsaudit

Das 1. ÜA muss spätestens 12 Monaten nach dem letzten Tag des Audits Stufe 2 stattfinden.

Das erste und zweite Überwachungsaudit findet vor Ort beim Kunden statt. Pro Kalenderjahr muss ein Überwachungsaudit stattfinden.

Die Bewertung der normkonformen Umsetzung, Aufrechterhaltung und Entwicklung des QM-System:

- Managementbewertung und interne Audits
- Umsetzung von Korrekturmaßnahmen
- Beschwerdemanagement und Kundenzufriedenheit
- Wirksamkeit des QM-Systems im Hinblick auf das Erreichen der Unternehmenszielen
- Planung und Umsetzung von Vorbeugungsmaßnahmen
- Steuerung und Lenkung der Prozesse
- Verbesserungen
- Bewertung von Änderungen
- Nutzung vom Zertifizierungslogos und Verweise auf die Zertifizierung

Es wird ein Bericht erstellt.

2. Überwachungsaudit

Das 2. ÜA muss 12-15 Monaten vor dem Ablauf des Zertifikates stattfinden.

Re-Zertifizierungsaudit

Das Re-Zertifizierungsaudit und ggf. die Umsetzung der Korrekturmaßnahmen müssen vor dem Ablauf des Zertifikates erfolgen.

Das Re-Zertifizierungsaudit findet vor Ort beim Kunden statt und entspricht i.d.R. dem Umfang des Audits Stufe 2.

Bewertung der Wirksamkeit und der Steigerung der Leistungsfähigkeit des QM-Systems:

- Sammeln von Informationen und Nachweisen über die Normkonformität
- Kompetenz des Personals und Verantwortung der Leitung
- Überwachung der Leistung des QM-Systems
- Steuerung und Lenkung der Prozesse
- Interne Audits und Managementbewertung
- Erfüllung der Norm-, gesetzlichen und Kundenforderungen
- Wirksamkeit des QM-Systems im Hinblick auf das Erreichen der Unternehmensziele
- interne und externe Änderungen
- Anwendbarkeit im Geltungsbereich der Zertifizierung

Es wird ein Bericht erstellt.

Es können in besonderen Fällen, z.B. um Beschwerden Dritter zu untersuchen, die Änderungen oder Erweiterungen des Geltungsbereiches des QM-Systems zu bewerten, beim Aussetzen des Zertifikates usw., kurzfristig angekündigte Audits vor Ort durchgeführt werden, um die Wirksamkeit des QM-Systems sicherzustellen.

2.9 Feststellungen

Bei der Bewertung des Managementsystems des Auftraggebers unterscheiden wir folgende Feststellungsarten:

VEP - Verbesserungs-Punkte sollen Ideen und Empfehlungen für Verbesserungen geben. Wir empfehlen die Evaluierung und ggf. Bearbeitung von Beobachtungs- und Verbesserungs-Punkten.

BEP - Beobachtungs-Punkte geben einen Hinweis auf Feststellungen, die im nächsten Audit als kritisch bewertet werden und entsprechend eine Abweichung nach sich ziehen können.

NAB - Nebenabweichungen sind einzelne Fehler bei der Umsetzung der Normenforderungen oder eigener Vorgaben, die weder das Managementsystem noch die Produkt- ggf. Dienstleistungsqualität beeinträchtigen.

HAB - Hauptabweichungen sind das Nichterfüllen einer oder mehrerer Normforderungen für das Managementsystem oder eine Sachverhalt, die erhebliche Zweifel an der Fähigkeit des Managementsystems aufzeigt.

Schließung von Abweichungen:

Eine Haupt- oder Nebenabweichung muss mit Korrekturmaßnahmen innerhalb von 90 Tagen nach dem letzten Tag des Audits Stufe 2 geschlossen werden. Wird ein Nachaudit zur Schließung der Abweichung/-en eingesetzt, muss es auch innerhalb von 90 Tagen nach dem letzten Tag des Audits Stufe 2 durchgeführt und positiv abgeschlossen werden. Kann die 90 Tage Frist nicht eingehalten werden, muss das Audit Stufe 2 erneut durchgeführt werden.

3 Freigabe
21.02.2019

Andreas Trebs, Leiter Zertifizierungsstelle