



Kundeninformation

Allgemeines

Die EUROCERT® Gesellschaft zur Zertifizierung von Personal und Qualitätsmanagement-Systemen mbH ist eine nach DIN EN ISO/IEC 17021 akkreditierte Zertifizierungsstelle für Managementsysteme von Produktherstellern.

Die oberste Leitung verpflichtet sich zur Sicherung der Unparteilichkeit bei allen Zertifizierungstätigkeiten. Sie verpflichtet sich weiterhin, nicht zuzulassen, dass kommerzieller, finanzieller oder sonstiger Druck die Unparteilichkeit gefährdet.

Unsere Politik zur Unparteilichkeit sagt aus, dass wir die Bedeutung der Unparteilichkeit bei der Durchführung unserer Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen verstehen. Der Zugang zur Zertifizierungsstelle ist für alle Unternehmen und Personen offen. Die EUROCERT® GmbH ist der Unparteilichkeit verpflichtet, vermeidet jegliche Interessenkonflikte und stellt die Objektivität ihrer Tätigkeit stets sicher.

Durch die vorhandene Aufbau- und Ablauforganisation der EUROCERT® GmbH werden die in den oben genannten Normen geforderten Kriterien erfüllt. Die Organisation und der Ablauf von Zertifizierungsverfahren sind im Managementhandbuch und weitergehenden Verfahrensanweisungen dokumentiert.

Ablauf der Zertifizierung

Die EUROCERT® GmbH bietet die Zertifizierung von Managementsystemen in vier Phasen an.

Phase 1 - Angebotsphase

Zunächst teilt der Antragsteller der EUROCERT® GmbH durch Ausfüllen des übergebenen Kundenstammblasses alle für die Erstellung eines Angebotes notwendigen Informationen mit. Wichtige Informationen sind:

- der gewünschte Geltungsbereich der Zertifizierung
- die allgemeinen Merkmale des Antragstellers, einschließlich Name sowie die Anschrift(en) ihres/ihrer physischen Standorts(e), bedeutsame Aspekte ihrer Prozesse und Tätigkeiten sowie alle maßgeblichen rechtlichen Verpflichtungen
- allgemeine Informationen, die für den beantragten Zertifizierungsbereich relevant sind, wie z.B. ihre Tätigkeiten, personelle und technische Ressourcen, Funktionen und Beziehungen in einem größeren Körperschaft, falls gegeben
- Informationen bezüglich aller ausgegliederten Prozesse, die vom Antragsteller genutzt werden und die Konformität mit den Anforderungen beeinflussen
- die Normen oder andere Anforderungen, nach denen eine Zertifizierung angestrebt wird
- Informationen zur Nutzung von Beratungsleistungen bezüglich des Managementsystems.

Auf Basis dieser Informationen erstellt EUROCERT® GmbH ein verbindliches Angebot für die gesamte Zertifizierung.

Das Angebot und der vorbereitete Kundenvertrag werden dem Kunden zugeleitet. Mit Unterzeichnung und Rücksendung des Kundenvertrages an die EUROCERT® GmbH endet diese Phase.

Phase 2 - Zertifizierungsverfahren

Phase 2, Schritt 1 - Vorbereitung der Zertifizierung

Die Vorbereitung umfasst die Planung des Zertifizierungsverfahrens und die Festlegung der zu auditierenden Standorte, der Termine und des Auditors/Auditteams. Die Ergebnisse werden dem Antragsteller in Form eines Auditprogramms zur Verfügung gestellt. Der Antragsteller hat das Recht, einen



Kundeninformation

von der EUROCERT® GmbH vorgeschlagenen Auditor ohne Angabe von Gründen einmal abzulehnen. In diesem Falle wird die EUROCERT® GmbH einen anderen Auditor benennen.

Phase 2, Schritt 2 - Audit der Stufe 1

Ein Audit der Stufe 1 ist entsprechend der Norm DIN EN ISO/IEC 17021 nur bei **Erstzertifizierung** durchzuführen.

Es beinhaltet neben der Prüfung der Managementdokumentation, die auch Bestandteil jedes Re-Zertifizierungsaudits ist, folgende Punkte:

- Beurteilung standortspezifischer Bedingungen des Kunden sowie dessen Bereitschaft für das Audit der Stufe 2.
- Bewertung des Status des Kunden sowie dessen Verständnis bezüglich der Anforderungen der entsprechenden Norm(en).
- Sammeln notwendiger Informationen bezüglich des Geltungsbereichs der Zertifizierung sowie gesetzlicher und behördlicher Aspekte.
- Beurteilung der Ressourcen sowie Abstimmung von Einzelheiten zur Stufe 2.
- Schwerpunktsetzung für Stufe 2.
- Beurteilung, ob die Umsetzung des Managementsystems belegt, dass der Kunde bereit ist für die Stufe 2.

Ob für die Durchführung der Stufe 1 Vor-Ort-Begehungen notwendig sind, wird im Einzelfall nach Rücksprache mit dem Kunden entschieden. Auf jeden Fall muss dem Kunden ausreichend Zeit bleiben, um festgestellte Abweichungen bis zum Audit der Stufe 2 durch geeignete Korrekturmaßnahmen zu beheben.

Phase 2, Schritt 3 - Audit der Stufe 2

Zweck eines Audits der Stufe 2 (**Zertifizierungsaudit**) ist es, die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems vor Ort zu beurteilen. Es umfasst insbesondere die Begutachtung von:

- Konformität mit allen Anforderungen der jeweiligen Norm
- Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstellung und Überprüfung nach Schlüsselleistungs-Ziele und -Vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten)
- Beurteilung des Managementsystems auf dessen Leistungsfähigkeit in Bezug auf die Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen
- Betriebssteuerung und Prozesslenkung des Kunden
- interne Audits und Managementbewertung
- Verantwortlichkeit der Leitung für die grundsätzlichen Regelungen des Kunden
- Verbindungen zwischen normativen Anforderungen, Politik, Leistungszielen und -vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten), alle anwendbaren gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, Verantwortlichkeiten, Kompetenz des Personals, Tätigkeiten/Arbeitsweise, Verfahren, Leistungsdaten und Feststellungen sowie Schlussfolgerungen aus internen Audits.

Das Zertifizierungsaudit wird in der Regel von zwei Auditoren (Auditleiter und Co-Auditor) durchgeführt. Bei kleinen und mittleren Betrieben - mit geringer Mitarbeiterzahl und überschaubarer Fertigung bzw. Dienstleistung - besteht die Möglichkeit, dass das Zertifizierungsaudit nur durch einen Auditor durchgeführt wird. Der Gesamtumfang orientiert sich an Erfahrungswerten.



Kundeninformation

Der konkrete Audtablauf wird mit dem Kunden abgestimmt und mittels Auditplan dokumentiert. Das Audit beginnt mit einem Einführungsgespräch und endet mit einem Abschlussgespräch, in dem der Kunde über das Ergebnis unterrichtet wird.

Dazwischen erfolgt die Befragung und Einsichtnahme in Dokumente bzw. Überprüfung der Anwendung durch Einsichtnahme in Aufzeichnungen. Grundlage hierfür ist die jeweilige Auditcheckliste der EUROCERT® GmbH. Diese wird dem Kunden auf Verlangen zur Vorbereitung auf das Audit zur Verfügung gestellt.

Festgestellte Abweichungen werden in Abweichungsprotokollen festgehalten. Diese sind vom Vertreter des Unternehmens gegenzuzeichnen. Die terminliche Durchführung notwendiger Korrekturmaßnahmen ist in den Abweichungsprotokollen festzulegen.

Nach erfolgreichem Verlauf des Audits erhält der Leiter der Zertifizierungsstelle (LdZ) den Auditbericht, die Empfehlung der Auditoren sowie die Abweichungsprotokolle und legt die Dokumentation dem Zertifizierungsausschuss zur Entscheidung vor. Der Zertifizierungsausschuss trifft die Entscheidung über eine Zertifikatserteilung (i.d.R. innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt des Auditberichts).

Sind Nachaudits erforderlich, werden Umfang und Termin für das Nachaudit einvernehmlich zwischen dem Kunden und dem Auditleiter festgelegt. Die Dokumentation der Ergebnisse des Nachaudits erfolgt sinngemäß wie beim Zertifizierungsaudit. Die Vergütung notwendiger Nachaudits erfolgt nach Aufwand entsprechend der gültigen Gebührenordnung der EUROCERT® GmbH.

Werden bei einem Audit so schwerwiegende Abweichungen festgestellt, dass es zu einem Abbruch des Zertifizierungsaudits kommt, teilt der Auditleiter dem Kunden diesen Umstand mit und wird in der Regel vorschlagen, das Zertifizierungsaudit einvernehmlich abzubrechen. Bei Zustimmung durch den Kunden wird das weitere Vorgehen einvernehmlich festgelegt. Feststellungen werden entsprechend dokumentiert und dem Kunden übergeben.

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand und richtet sich nach der gültigen Gebührenordnung der EUROCERT® GmbH. Dem Kunden werden jedoch mindestens die Kosten bis zum Abbruch einschließlich der Erstellung des Auditberichts in Rechnung gestellt.

Phase 2, Schritt 4 - Zertifikatserteilung und Registrierung

Nach positiver Entscheidung des Zertifizierungsausschusses erfolgen Zertifikatserteilung und Registrierung. Die **Bedingungen zur Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung, Wiederherstellung und Entzug der Zertifizierung** sind im gleichnamigen Abschnitt dargestellt.

Der zertifizierte Kunde erhält standardmäßig eine Zertifizierungsurkunde im Format A4 und eine im Format A3, jeweils in deutscher Sprache (weitere Exemplare (auch in anderen Sprachen) sind gegen Bezahlung erhältlich).

Der Kunde legt den zu zertifizierenden Unternehmensbereich einschließlich der anzuwendenden Nachweisstufe fest. Dieser Geltungsbereich wird explizit auch auf dem Zertifikat ausgewiesen.

Das Zertifikat hat eine Geltungsdauer von 3 Jahren. Alle erforderlichen Zertifizierungsdaten sind auf dem Zertifikat bzw. dessen Anhang angegeben.

Phase 3 - Überwachungsaudit

Zur Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikates sind jährliche Überwachungsaudits erforderlich. Das Überwachungsaudit umfasst mindestens folgende Aspekte:

- interne Audits und Managementbewertung
- Kontrolle der Behebung der Nichtkonformität des letzten Audits



Kundeninformation

- Behandlung von Beschwerden
- Wirksamkeit des Management-Systems und Zielerfüllung
- Fortschritte in der ständigen Verbesserung
- anhaltende Betriebssteuerung / -lenkung
- Bewertung von Änderungen
- Einhaltung der Zeichennutzung

Darüber hinaus können sich während des Audits weitere Aspekte der Überwachung ergeben.

Zur Auditvorbereitung hat der zertifizierte Kunde der EUROCERT® GmbH eine Auflistung aller Änderungen an der Managementdokumentation bzw. Organisation zur Verfügung zu stellen.

Das Überwachungsaudit wird in der Regel durch einen Auditor durchgeführt. Die Durchführung selbst erfolgt entsprechend dem durch den Kunden genehmigten Auditplan.

Im Überwachungsaudit werden die durchgeführten internen Qualitätsaudits, die Durchführung und Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen aus den vorangegangenen Audits sowie stichprobenweise weitere Elemente der zutreffenden Norm geprüft.

Abweichungen werden wie beim Zertifizierungsaudit dokumentiert und durch den Vertreter des Kunden gegengezeichnet sowie die notwendigen Korrekturmaßnahmen terminlich festgelegt. Der Auditor entscheidet je nach Schwere der Abweichungen, ob der Nachweis der Behebung durch Übersendung entsprechender Unterlagen oder durch ein Nachaudit zu erbringen ist.

Der Kunde erhält über die Ergebnisse des Überwachungsaudits einen Auditbericht sowie ggf. Abweichungsprotokolle.

Bei schwerwiegenden Abweichungen kann der Auditor der Zertifizierungsstelle das Zurückziehen des Zertifikates empfehlen. In diesem Fall werden Auditbericht, die Empfehlung des Auditors sowie die Abweichungsprotokolle zur Entscheidung über den Leiter der Zertifizierungsstelle an den Zertifizierungsausschuss weitergegeben.

Die **Bedingungen zur Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung, Wiederherstellung und Entzug der Zertifizierung** sind im gleichnamigen Abschnitt dargestellt.

Phase 4 - Re-Zertifizierungsaudit

Die Durchführung des Re-Zertifizierungsaudits in Form eines **Wiederholungsaudits** dient der nahtlosen Erneuerung des Zertifikates um wiederum drei Jahre. Wird das Re-Zertifizierungsaudits nicht durchgeführt, erlischt das Zertifikat. In diesem Fall ist eine **Neu-Zertifizierung** notwendig. Für die Durchführung der Re-Zertifizierung ist ein erneuter Vertragsabschluss erforderlich. Das Re-Zertifizierungsaudits beinhaltet mindestens folgende Aspekte:

- die Wirksamkeit des Managementsystems in seiner Gesamtheit angesichts interner oder externer Änderungen und seine fortgesetzte Bedeutung und Anwendbarkeit im Geltungsbereich der Zertifizierung
- die dargelegte Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit und Verbesserung des Managementsystems, um die gesamte Leistungsfähigkeit zu steigern
- ob das Betreiben des zertifizierten Managementsystems zum Erreichen von Politik und Zielstellungen der Organisation beiträgt
- Der zertifizierte Kunde hat der EUROCERT® GmbH das aktuelle Management-Handbuch mit Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie eine Auflistung der durchgeführten Änderungen zur Verfügung zu stellen. Auf dieser Basis erfolgt eine Prüfung der Managementsystem-Dokumentation.



Kundeninformation

Der Umfang des Wiederholungsaudits beträgt zwischen 60 bis 80% des Zertifizierungsaudits und wird nach dem durch den Auftraggeber genehmigten Auditplan abgewickelt.

Auf der Grundlage der Auditberichte der vorangegangenen Audits sowie der Durchführung und Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen wird die Wirksamkeit des Management-Systems erneut bewertet.

Der Ablauf des Audits, die Ergebnisdokumentation, der Umgang mit Abweichungen sowie die Zertifikatserteilung sind analog zum Zertifizierungsaudit.

Zertifizierung mehrerer Standorte (Matrixzertifizierung)

Umfasst die Zertifizierung mehrere Standorte eines Unternehmens, so wird die Menge der zu auditierenden Standorte (**Y**) nach folgenden Formeln ermittelt:

- Zertifizierungsaudit: $Y = \sqrt{x}$
- Überwachungsaudit: $Y = 0,6 \sqrt{x}$
- c) Wiederholungsaudit: $Y = 0,8 \sqrt{x}$.

x = Anzahl der Standorte

Der Hauptsitz ist dabei jährlich zu auditieren. Die Standorte werden so gewählt, dass jeder Standort innerhalb von 3 Jahren mindestens einmal auditiert wird. Abweichungen hiervon können im Einzelfall erfolgen, wenn sich aus den Umständen (z.B. Auditberichte, Beschwerden, örtliche Veränderungen, unternehmerische Veränderungen) die Notwendigkeit hierfür ergibt.

Das Vorgehen mittels Matrixzertifizierung ist jedoch an folgende **Bedingungen** gebunden:

- Das Vertragsverhältnis besteht zwischen der EUROCERT® GmbH und dem zu zertifizierenden Unternehmen (juristische Person) wobei die in das Verfahren involvierten Standorte rechtlich unselbständige Einheiten bilden.
- Die einzelnen Standorte müssen einem gemeinsamen Management-System unterliegen, das von der Zentrale festgelegt, eingeführt und ständig überwacht wird.
- Die an den Standorten hergestellten Produkte/Dienstleistungen müssen substantiell gleichartig sein und nach prinzipiell gleichen Verfahren/Prozessen entstehen.
- Alle Forderungen, die sich aus den Elementen der zugrunde gelegten Norm ergeben, müssen durch die Zentrale im Zertifizierungsaudit als erfüllt nachgewiesen werden. Dies gilt insbesondere für Verfahren die nicht an die Standorte delegiert werden können.
- Die Auswahl der zu überprüfenden Standorte liegt bei der EUROCERT® GmbH. Eine Mitteilung an die Zentrale, welche Standorte in die jeweilige Stichprobe einbezogen werden, erfolgt frühestens zwei Monate vor dem Audittermin.
- Die in den Geltungsbereich des Zertifikats eingeschlossenen Standorte sind im Zertifikat aufzuführen. Im Rahmen von Überwachungsaudits können weitere Standorte in das bestehende Zertifikat aufgenommen werden. Der Mindestumfang der Stichprobe ist an die neue Anzahl der in den Geltungsbereich des Zertifikats eingeschlossenen Standorte anzupassen. Das Zertifikat für die Geschäftsstelle und die bereits zertifizierten Standorte bekommen dann ein neues Zertifikat mit z.B. Rev. 01 ausgestellt - der neu dazu gekommene Standort bekommt ein Zertifikat, welches sich nach der Laufzeit des Zertifikates der Geschäftsstelle richtet.
- Die Zentrale muss die Festlegung von Korrekturmaßnahmen veranlassen können, generell die Durchführung überwachen und deren Wirksamkeit überprüfen.
- Das Zertifikat wird in seiner Gesamtheit entzogen, wenn die Zentrale oder ein der eingeschlossenen Standorte die notwendigen Bedingungen für die Aufrechterhaltung des Zertifikats nicht erfüllt.

Auditsprache



Kundeninformation

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

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

Die **Erteilung** der Zertifizierung kann bei Vorliegen folgender Voraussetzungen erfolgen:

- a) Vorliegen einer vertraglichen Vereinbarung zwischen der EUROCERT® GmbH und dem zu zertifizierenden Kunden über den gesamten Zertifizierungszeitraum.
- b) Erfolgreich abgeschlossenen Zertifizierungsverfahren bei der zu zertifizierenden Organisation, einschließlich der
 - Bewertung der Dokumentation,
 - Begehung der Betriebsstätten und -anlagen,
 - Befragung der Leitung und des Personalsnach den für den Bereich zugrunde gelegten Kriterien.
- c) Dokumentierte Zusage des Kunden, das zu zertifizierende Managementsystem gemäß den normativen Anforderungen aufrechtzuerhalten und weiterzuentwickeln.
- d) Dokumentierte Zusage des Kunden, die EUROCERT® GmbH kurzfristig über alle vorgesehenen oder durchgeführten Veränderungen zu informieren, insbesondere über Änderungen
 - in der Firmenleitung,
 - im rechtlichen, wirtschaftlichen und organisatorischen Status,
 - bei grundsätzlichen Regelungen und Verfahren,
 - bei Standortwechsel,
 - bei Änderungen im Zertifizierungsbereich,

die Einfluss auf die Konformität mit zugrunde liegenden Normen, auf die Leistungsfähigkeit oder den Tätigkeitsbereich haben können.

- e) Dokumentierte Zusage des Kunden, von der Zertifizierung nur Gebrauch zu machen, soweit sie den zertifizierten Bereich betrifft und nicht in Bezug auf Produkte verwendet wird.
- f) Dokumentierte Zusage des Kunden, die EUROCERT® GmbH nicht durch falschen Bezug der Zertifizierung in Misskredit zu bringen oder keine irreführenden Angaben zu machen
- g) Dokumentierte Zusage des Kunden, das zum Gebrauch überlassene Zeichen der EUROCERT® GmbH entsprechend den Festlegungen zur Zeichennutzung zu verwenden.
- h) Dokumentierte Zusage des Kunden, die Kosten der Zertifizierung termingerecht zu tragen.

Der Nachweis der Voraussetzungen erfolgt durch vertragliche Verpflichtungen und durch die Auditdokumentation einschließlich des Nachweises der Behebung von Nichtkonformitäten. Sind alle Bedingungen erfüllt, wird vom zuständigen Zertifizierungsausschuss nach Prüfung aller Unterlagen und im „Prüfblatt zur Zertifizierungsentscheidung“ enthaltenen Kriterien eine Zertifizierungsentscheidung getroffen und dort dokumentiert. Erst danach wird das Zertifikat ausgestellt und dem Kunden zugesandt.

Sollten eine oder mehrere der oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt sein, ist die Zertifizierungsstelle berechtigt, die Zertifikatserteilung zu **verweigern**.

Eine Zertifizierung kann **aufrechterhalten** werden, wenn der zertifizierte Kunde im Rahmen der Überwachungsaudits den Nachweis erbringt, dass er die Anforderungen der zugrunde gelegten Norm und der EUROCERT® Kriterien nachhaltig erfüllt und keine anderweitigen Informationen vorliegen, die einer Aufrechterhaltung der Zertifizierung entgegen sprechen. Der Nachweis ist im Auditbericht zu dokumentieren.



Kundeninformation

Eine **Erweiterung** der Zertifizierung ist dann erforderlich, wenn sich ein bereits zertifiziertes Unternehmen erweitert. Hierzu gehören die Eröffnung neuer Standorte und/oder die Erweiterung der Geschäftstätigkeiten durch neue bzw. ergänzende Produkte/Verfahren.

Diese Veränderung ist der EUROCERT® GmbH anzuzeigen. Soll eine Erweiterung der Zertifizierung erfolgen, ist eine entsprechende vertragliche Vereinbarung vorzunehmen, die als Grundlage für die weitere Zusammenarbeit dient. Das zertifizierte Unternehmen hat mit der Beantragung der Erweiterung entsprechende aussagekräftige Dokumente zur Verfügung zu stellen, auf deren Basis eine Entscheidung über die gewünschte Erweiterung möglich ist. Die Entscheidung trifft der Zertifizierungsausschuss. Ggf. hat der LdZ durch ein Audit im zu erweiternden Bereich die Voraussetzungen für die Erweiterung feststellen zu lassen.

Der Nachweis der Voraussetzungen erfolgt durch ergänzende vertragliche Verpflichtungen und ggf. durch die ergänzende Auditdokumentation einschließlich des Nachweises der Behebung von Nichtkonformitäten. Sind Bedingungen für eine Erweiterung erfüllt, wird vom zuständigen Zertifizierungsausschuss nach Prüfung aller Unterlagen und im Formular „Zertifizierungsentscheidung“ enthaltenen Kriterien eine Entscheidung zur Erweiterung der Zertifizierung getroffen und dort dokumentiert. Erst danach wird das erweiterte Zertifikat ausgestellt und dem Kunden zugesandt.

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

- a) Der Kunde informierte die EUROCERT® GmbH darüber, dass sich der zertifizierte Tätigkeitsbereich reduziert hat (z.B. durch Reduzierung der Standorte, Aufgabe bestimmter Geschäftsfelder bzw. Aktivitäten etc.).
- b) Der Kunde informierte die EUROCERT® GmbH darüber, dass er die Zertifizierung nur noch bezogen auf einen eingeschränkten Bereich aufrechterhalten möchte.
- 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 Zertifikates im Auditbericht vor.
- d) Die EUROCERT® GmbH erfährt über Dritte, dass Änderungen im zertifizierten Bereich aufgetreten sind, die Auswirkungen auf den Umfang der Zertifizierung haben.

Bei Vorliegen eines der o.g. Sachverhalte 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 an. Ggf. veranlasst er in Abstimmung mit dem Kunden ein Audit. Auf Basis der eingeholten Informationen entscheidet der Zertifizierungsausschuss über das Fortbestehen oder eine Reduzierung des Zertifizierungsumfanges. Wenn erforderlich, wird das Zertifikat angepasst.

Liegt ein Sachverhalt gemäß Punkt d) vor, hat der Zertifizierungsausschuss auch zu prüfen, ob ein Verstoß gegen vertragliche Vereinbarungen vorliegt und Aussetzung der Zertifizierung bzw. sogar der Entzug der Zertifizierung erforderlich wird.

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

- ein zertifiziertes Managementsystem eines Kunden erfüllt die Zertifizierungsanforderungen - einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems - dauerhaft oder schwerwiegend nicht,
- der zertifizierte Kunde gestattet nicht die Durchführung der Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits, die in der erforderlichen Häufigkeit durchzuführen sind, oder
- der zertifizierte Kunde hat freiwillig um eine Aussetzung gebeten.



Kundeninformation

Bei Auftreten eines dieser Sachverhalte entscheidet der Zertifizierungsausschuss über die Aussetzung des Zertifikates und dokumentiert diese Entscheidung mit Begründung. Danach hat die GF der EUROCERT® GmbH den Kunden und den Akkreditierer über die Aussetzung der Zertifizierung zu informieren. Die Aussetzung der Zertifizierung ist auf die Dauer von maximal 6 Monaten begrenzt. Ist der Grund für die Aussetzung nicht nachweislich beseitigt, erfolgt der Entzug des Zertifikates. Der Kunde wird weiterhin darüber informiert, dass er für die Zeit der Aussetzung nicht das Recht auf Nutzung des Logo's der EUROCERT® GmbH besitzt.

Eine **Wiederherstellung** der Zertifizierung ist nur möglich, wenn der Kunde durch Beibringen erforderlicher Dokumente die Behebung der Abweichungen glaubhaft machen kann und ein Audit diesen Tatbestand bestätigt.

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

- a) Es werden wiederholt bei Audits Mängel festgestellt, die darauf schließen lassen, dass der Kunde die normativen Forderungen oder die EUROCERT®-Kriterien nicht erfüllt bzw. nicht erfüllen kann, obwohl entsprechende Maßnahmen vereinbart wurden.
- b) Die EUROCERT® GmbH wird, wodurch auch immer, in Misskredit gebracht.
- c) Das Logo der EUROCERT® GmbH wird trotz Abmahnung missbräuchlich benutzt.
- d) Es haben ohne Verschulden der EUROCERT® GmbH keine Überwachungsaudits stattgefunden, so wie sie im Geltungszeitraum der Zertifizierung angedacht und vereinbart waren.
- e) Die Gründe für eine vorherige Aussetzung wurden nicht fristgerecht beseitigt.
- f) Der Kunde hat die im zertifizierten Bereich liegenden bzw. alle Geschäftstätigkeiten eingestellt.

Bei Auftreten eines dieser Sachverhalte entscheidet der Zertifizierungsausschuss über den Entzug des Zertifikates und dokumentiert diese Entscheidung mit Begründung. Danach hat die GF der EUROCERT® GmbH den Kunden und dem Akkreditierer über den Entzug der Zertifizierung zu informieren. Der Kunde wird weiterhin darüber informiert, dass er nicht mehr das Recht auf Nutzung des Logo's der EUROCERT® GmbH besitzt.

Der Kunde ist aus der Liste der zertifizierten Unternehmen zu streichen.

Sonstige Rechte und Pflichten

Weitere Rechte und Pflichten des Kunden und der Zertifizierungsstelle EUROCERT® GmbH sind im Vertrag über die Zertifizierung von Managementsystem geregelt.

Behandlung von Informationsanfragen, Einsprüchen und Beschwerden

Informationsanfragen können jederzeit durch Nutzung des Kontaktformulars auf unserer Homepage sowie durch telefonische oder schriftliche Kontaktaufnahme an die Zertifizierungsstelle gerichtet werden. Die EUROCERT® GmbH nimmt alle Anfragen sehr ernst. Wir behalten uns jedoch vor, die Anfragen zu prüfen (z.B. keine Managementsystemberatung, Beachtung von Datenschutzbestimmungen). Der Antragende wird zeitnah informiert, auch für den Fall, dass die Anfrage nicht zutreffend oder zulässig ist.

Eine **Beschwerde** kann durch jede Person oder jede Organisation vorgebracht werden. Eine Beschwerde sollte in schriftlicher Form bei der EUROCERT® GmbH eingereicht werden. Erfolgt eine Beschwerde mündlich, hat der Mitarbeiter, der die Beschwerde entgegen nimmt, diese formlos zu dokumentieren.

Der Eingang einer Beschwerde ist dem Beschwerdeführer zu bestätigen.



Kundeninformation

Bezieht sich die Beschwerde auf das Verhalten eines von der EUROCERT® GmbH zertifizierten Kunden, ist die Beschwerde vom Leiter der Zertifizierungsstelle (LdZ) zuerst diesem Kunden zur Stellungnahme oder Behandlung zuzuleiten. Der Beschwerdeführer ist darüber zu informieren.

Der LdZ oder eine von der GF benannte Person prüft anhand der vorgebrachten Begründung, ob die Beschwerde berechtigt ist. Zur objektiven Bewertung holt er/sie in einem angemessenen Zeitraum alle benötigten Informationen von Beteiligten bzw. aus relevanten Dokumentationen und Informationsquellen ein. Gleichzeitig ist zu prüfen, inwiefern eine Information des Akkreditierers zu erfolgen hat.

Über die Beschwerde, die festgelegten Maßnahmen und den Fortschritt der Vorgangsbearbeitung sind bei der EUROCERT® GmbH Aufzeichnungen zu führen und ggf. dem Beschwerdeführer zuzuleiten. Dabei ist in allen Phasen die Vertraulichkeit des Beschwerdeführers zu gewährleisten.

Die Ergebnisse der Bewertung sind der GF zur Entscheidung vorzulegen. Die GF entscheidet zeitnah und veranlasst die schriftliche Information des Beschwerdeführers über die getroffene Entscheidung unter Angabe der Gründe. Ggf. ist die Akzeptanz der Entscheidung vom Beschwerdeführer bestätigen zu lassen.

Ein **Einspruch** (gegen eine Zertifizierungsentscheidung der EUROCERT® GmbH) muss schriftlich begründet bei der EUROCERT® GmbH eingereicht werden, da sich daraus ein Streitfall entwickeln kann.

Der Eingang eines Einspruches ist dem Einspruchsführer zu bestätigen.

Einsprüche sind dem GF unverzüglich vorzulegen. Der GF überprüft die Entscheidung der EUROCERT® GmbH, auf die sich der Einspruch bezieht unter Beachtung der genannten Gründe. Zur objektiven Bewertung holt er in einem angemessenen Zeitraum weitere Informationen von Beteiligten (Kunde, Mitarbeiter) ein. Gleichzeitig ist zu prüfen, inwiefern eine Information des Akkreditierers zu erfolgen hat. Der GF stellt in jedem Falle sicher, dass dem Einspruchsführer aufgrund seines Einspruches keine Nachteile erwachsen.

Nach Prüfung und Bewertung entscheidet der GF über den Einspruch und teilt dem Kunden seine Entscheidung unter Angabe der Gründe mit. Über den Einspruch, die festgelegten Maßnahmen und den Fortschritt der Vorgangsbearbeitung sind bei der EUROCERT® GmbH Aufzeichnungen zu führen und ggf. dem Einspruchsführer zuzuleiten. Die Akzeptanz der Entscheidung ist vom Kunden bestätigen zu lassen.

EUROCERT®

Gesellschaft zur Zertifizierung von Personal und Qualitätsmanagement-Systemen mbH