

1 Allgemeines

Diese Zertifizierungsordnung regelt Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit allen Zertifizierungsverfahren, die mit einer Akkreditierung durchgeführt werden.

2.1 Schweigepflicht und Datenschutz

for you Cert GmbH (fyC) ist verpflichtet, auch nach Beendigung des Auftrages über alle geschäfts- oder auftraggeberbezogenen Tatsachen, die im Zusammenhang mit der Auftragsausführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Ohne schriftliche Einwilligung des Auftraggebers darf fyC sie nicht an Dritte weitergeben. fyC übernimmt es, alle zur Durchführung des Auftrags eingesetzten Personen schriftlich auf die Einhaltung dieser Vorschrift zu verpflichten. fyC 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 von fyC und deren besondere Begebenheiten. Dokumente und Daten dürfen ohne Rückfrage beim Auftraggeber durch fyC 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-System oder Prozessen ohne Verzögerung zu übermitteln. Durch Nichteinhaltung entstandene Mehrkosten gehen alleine zu Lasten des Auftraggebers. Dies gilt insbesondere bei daraus resultierenden Verschiebungen oder Nachaudits.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auditteam alle Dokumente auszuhändigen, die zur Prüfung für das Zertifizierungsverfahren benötigt werden, 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 von fyC 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 bezahlen, die durch die Beauftragung eines anderen Auditors entstehen könnten. Wird ein bestimmter Auditor erst mit der Bestellung gewünscht und führt dies nachweislich zu Mehrkosten gegenüber dem Angebot, so gehen diese ausschließlich zu Lasten des Auftraggebers. Wenn ein Auditor der Akkreditierungsgesellschaft aufgrund der Akkreditierungsregeln an einem Audit teilnehmen muss, so hat das auditierte Unternehmen 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. Deshalb ist der Umgang mit dem Zertifikat sensibel und bedarf einiger Regeln, die ausnahmslos einzuhalten sind. Diese Regeln sind in diesem und dem Kapitel „Urheberrechte und Veröffentlichungen von Zertifikaten und Logos“ eindeutig beschrieben. fyC ist frei und unabhängig in seinen begründeten Entscheidungen zur Zertifikatserteilung, -verweigerung und -löschung. In allen Fällen ist der Rechtsweg ausgeschlossen.

2.3.1 Zertifikatserteilung

Eine Zertifikatserteilung erfolgt nach der Freigabe des Zertifizierungsberichtes. Bei nicht geschlossenen Abweichungen innerhalb der vereinbarten Frist kann keine Freigabe und somit keine Erteilung des Zertifikates erfolgen. Eine Zertifikatserteilung und Übergabe bedingt die Erfüllung nach der Auflistung Punkt 2.8 Erteilung des Zertifikates sowie eine beglichene Rechnung.

2.3.2 Zertifikatsaufrechterhaltung

Die Aufrechterhaltung eines Zertifikats bedingt eine Freigabe eines Überwachungsaudits der Zertifizierungsstelle sowie eine beglichene Rechnung.

2.3.3 Zertifikatsentzug und -aussetzung

Nicht bezahlte Rechnungen von Überwachungsaudits können zum Entzug eines Zertifikates führen. Ein Entzug hat zur Folge, dass eine Erst-Zertifizierung notwendig wird, wenn das Zertifizierungsverfahren nicht innerhalb 90 Kalendertagen wieder aufgenommen wird. Falsche Angaben über Mitarbeiter oder andere Merkmale, die eine Auswirkung auf das Zertifizierungsverfahren haben, können zur Aussetzung oder Entzug des Zertifikates führen.

Das Zertifikat wird ohne Ankündigung entzogen, wenn das zertifizierte Unternehmen in Konkurs gerät oder einen Antrag auf Konkursöffnung abgelehnt wird mangels Masse oder einen Vergleichsantrag gestellt hat. Nicht geschlossene Abweichungen innerhalb 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

Änderungen des Geltungsbereichs erfordern eine aktualisierte vertragliche Vereinbarung und ggf. eine neue Kalkulation. Ändern sich zusätzlich die Vorgaben einer Firma innerhalb einer Zertifizierungsperiode, wie z.B. Anzahl Standorte, so ist eine Anpassung des Zertifizierungsverfahrens durchzuführen. Der Inhalt des Zertifikates ist bei Änderung des Geltungsbereichs anzupassen. Sämtliche Werbematerialien sind dem geänderten Geltungsbereich unverzüglich anzupassen.

2.3.5 Zertifikats-Laufzeit

Zertifikate haben generell eine Laufzeit von 3 Jahren. Rechtzeitig vor Ablauf des Zertifikats wird ein Re-Zertifizierungsaudit durchgeführt, um eine lückenlose Fortsetzung der Zertifizierung zu gewährleisten. Die Laufzeit des Zertifikates beginnt mit Datum der positiven Entscheidung zur Zertifikaterteilung. Wird eine Norm zu einer bestehenden zertifiziert, so ist das neu zu erstellende Zertifikat mit dem Datum der ältesten bestehenden Zertifizierung gleichzusetzen. Bei Übernahme bestehender Zertifizierungen wird die Laufzeit des Zertifikates unverändert übernommen unabhängig vom Freigabedatum.

2.4 Urheberrechte und Veröffentlichungen von Zertifikaten und Logos

Beide Parteien dürfen ohne die Genehmigung des jeweils anderen die Dokumente nur nach dem vertraglich vereinbarten Zweck veröffentlichen. fyC ist es gestattet, den Vertragspartner mit den Angaben des Zertifikates in einer Liste o.ä. zu veröffentlichen, auch elektronisch. Im Übrigen verpflichten sich die Parteien zur gegenseitigen Loyalität. Das Zertifikat ist für die Veröffentlichung gedacht, darf aber nur als Ganzes und nicht auszugsweise abgebildet 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. Die Nutzung in schwarz-weiß ist erlaubt, wird jedoch das Logo in Farbe genutzt, so sind die vorgegebenen Farben zu übernehmen. In jedem Fall ist die Verwendung 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 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 fyC eingeholt werden. Eine falsche Nutzung kann die Zertifizierung aussetzen und Schadensersatzforderungen nach sich ziehen. Ohne gültige Zertifizierung dürfen Zertifikate und Logos nicht benutzt werden.



2.5 Schadenersatz

Schadenersatz wird dann fällig, wenn fyC Ressourcen dafür aufwenden muss, um Schaden abzuwenden und zum Schutz

- ✓ von sich selber
- ✓ seiner Kunden
- ✓ seiner Lieferanten
- ✓ seiner Partnern

weil gegen Zertifizierungsregeln, AGB's oder anderen Verträgen und verbindlichen Vereinbarungen, insbesondere bei der Nutzung von Zertifikat und Logo, verstoßen wurde. Die Höhe des Schadenersatzes richtet sich nach dem entstandenen Schaden und wird im Zweifelsfalle durch Dritte festgelegt. Die dafür entstehenden Kosten gehören mit zum Schadenersatz.

2.6 Terminverschiebungen

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

2.7 Änderung der Zertifizierungsbedingungen und angebotenen Manntage für Audits

Ändern sich die Zertifizierungsbedingungen durch z.B. geänderte Standards, so hat das zertifizierte Unternehmen alle notwendigen Anpassungen in der von fyC vorgegebenen Frist vorzunehmen.

Durch Änderung der Vorgaben (Anzahl Mitarbeiter, Standorte, neue Produktionsanlagen usw.), die zur Berechnung des Angebots zugrunde gelegt wurden, muss die Anzahl der erforderlichen Manntage angepasst werden. Dies geschieht nach den gültigen Regelungen der entsprechenden ISO-Guides und/oder anderen Dokumenten.

Werden Änderungen durch das zertifizierte Unternehmen nicht rechtzeitig gemeldet, so dass Kosten entstehen oder das Zertifikat gefährdet ist, so gehen diese ausschließlich zu dessen Lasten. Dies wird auch ausführlich und eindeutig in den betreffenden Kapiteln dieser Zertifizierungsordnung beschrieben.

2.8 Genereller Ablauf einer Zertifizierung

Zum Verständnis ist folgend der generelle Ablauf einer Zertifizierungsperiode beschrieben ohne Besonderheiten, wie z.B. Zertifikatsaussetzung, zusätzlicher Standard usw.

Angebot

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

Antrag auf Zertifizierung

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

Vertrag

Es muss ein Vertrag zwischen der for you Cert GmbH und dem Kunden über die Zertifizierungstätigkeiten über die gesamte Zertifizierungsperiode abgeschlossen werden. Falls der Kunde mehrere Standorte hat, so müssen alle Standorte in den Vertrag aufgenommen werden.

Audit Stufe 1

Es wird die QM-Dokumentation der 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 dem Audit Stufe 1 und Stufe 2 sind beseitigt und vom Lead-Auditor freigegeben worden
- alle im Zertifizierungsantrag gelieferten Informationen sind bestätigt worden
- Bericht von der 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 1. ÜA und 2. ÜA finden vor Ort beim Kunden statt.

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

- Managementbewertung und interne Audits
- Umsetzung von Korrekturmaßnahmen
- Beschwerdemanagement und Kundenzufriedenheit
- Wirksamkeit des QM-System 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

2. Überwachungsaudit

Das 2.ÜA muss 12-15 Monaten vor dem Datum des Zertifikatsablaufs stattfinden.

Es wird ein Bericht erstellt.

Pro Kalenderjahr muss ein Überwachungsaudit 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 Audit Stufe 2.

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

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

Es wird ein Bericht erstellt.

Es können bei besonderen Fällen, z.B. um Beschwerden Dritter zu untersuchen, die Änderungen oder Erweiterungen des Geltungsbereich 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**

Wir haben vier Feststellungen:

VEP - Verbesserungs-Punkte (VEP) sollen Ideen und Empfehlungen für Verbesserungen geben. Wir empfehlen die Evaluierung und ggf. Bearbeitung der Beobachtungs- und Verbesserungs-Punkte.

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

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 Normenforderungen für das Managementsystem oder eine Sachverhalt, die erheblichen Zweifel an der Fähigkeit des Managementsystems aufzeigt.

Schließung von Abweichungen:

Kann ein Kunde eine Abweichung nicht mit Korrekturmaßnahmen bis zu 90 Tagen nach dem letzten Audit Stufe 2 schließen, muss das Audit Stufe 2 wiederholt werden.

3 **Freigabe**

02.01.2017

Andreas Trebs, Leiter Zertifizierungsstelle