

## **Verfahrensbeschreibung zur Zertifizierung von QM-Systemen bei Unternehmen mit Niederlassungen (Mehrfachstandorte-Zertifizierung)**

### **1. Zweck**

Diese Verfahrensbeschreibung ist eine Ergänzung der Verfahrensbeschreibung zum Ablauf des Zertifizierungsverfahrens, um der Zertifizierung von Organisationen mit mehreren Standorten (Mehrfachstandorte-Zertifizierung) auf der Grundlage von stichprobenartigen Überprüfungen zu regeln.

Den generellen Ablauf der Auditierung, Zertifizierung und Überwachung von Managementsystemen regelt und beschreibt weiterhin die Verfahrensbeschreibung zum Ablauf des Zertifizierungsverfahrens. Diese Verfahrensbeschreibung hat einen ergänzenden Charakter.

### **2. Grundsätze und Beispiele der Mehrfachstandorte-Zertifizierung**

Grundlage für diese Verfahrensbeschreibung ist das Dokument IAF MD 1:2007 des International Accreditation Forum bzw. dessen Übersetzung.

Für die Anwendung dieser Verfahrensbeschreibung ist es grundsätzlich erforderlich, dass die einzelnen Standorte der Organisation gleichartig sind, das heißt, dass die unterschiedlichen Standorte grundsätzlich gleiche bzw. vergleichbare Prozesse und Tätigkeiten durchführen.

Eine Organisation mit mehreren Standorten wird definiert als eine Organisation, die eine festgelegte, zentrale Geschäftsstelle (Zentrale) sowie ein Netzwerk an lokalen gleichartigen Geschäftsstellen oder Zweigstellen (Standorte) besitzt.

Die Organisation braucht keine einzelne juristische Person zu sein, allerdings müssen alle Standorte eine rechtliche oder vertragliche Verbindung mit der Zentrale der Organisation haben.

Die Zentrale hat dafür zu sorgen, dass die einzelnen Standorte einem gemeinsamen Managementsystem unterliegen, welches durch die Zentrale festgelegt und eingerichtet wird und regelmäßiger Überwachung sowie internen Audits durch die Zentrale unterliegt. Darüber hinaus muss die Zentrale das Recht besitzen, Korrekturmaßnahmen und deren Umsetzung an

den einzelnen Standorten zu fordern. Die Rechte und Pflichten sind nötigenfalls in einer formellen Vereinbarung zwischen der Zentrale und den Standorten festzuhalten.

Beispiele für eine Mehrfachstandorte-Zertifizierung sind:

- Organisationen, die mit Lizenzvertrag arbeiten (Franchising)
- Herstellerfirmen mit einem Netzwerk an Vertriebsniederlassungen
- Dienstleistungsfirmen mit mehreren Standorten, die eine oder ähnliche Dienstleistungen anbieten
- Firmen mit mehreren Zweigstellen

Ein Verbund mehrerer einzelner voneinander unabhängiger und eigenverantwortlich agierender Organisationen (z.B. Arztpraxen, Apotheken, sonst. Kleinbetriebe), die sich einer externen Organisation bedienen, um ein Managementsystem zu entwickeln, einzuführen und aufrechtzuerhalten, stellt keine „Organisation mit mehreren Standorten“ im Sinne von IAF MD1:2007 dar und kann deshalb auch nicht gemäß Stichprobenverfahren auditiert, zertifiziert und überwacht werden. Es handelt sich in diesem Fall nicht um eine Organisation mit einem „Netzwerk an lokalen Geschäftsstellen oder Zweigstellen“, sondern vielmehr um einen Verbund mehrerer selbstständiger Organisationen, die je-weils einzeln zertifiziert und entsprechend (jährlich) überwacht werden müssen.

### **3. Antragserstellung/Antragsprüfung**

Vor der Einleitung des Zertifizierungsverfahrens wird von der Zertifizierungsstelle geprüft, ob die Organisation die Bedingungen für eine Mehrfachstandorte-Zertifizierung erfüllt.

Es wird insbesondere geprüft:

- ob die Organisation eine Zentrale besitzt,
- welche Standorte durch die Zertifizierung mit abgedeckt werden sollen,
- wie die Standorte an die Zentrale gebunden sind,
- die Komplexität der Organisation und das Ausmaß der abgedeckten Tätigkeiten/Bereiche,
- die Gleichartigkeit der einzelnen Standorte,
- die Bereitschaft aller Standorte, sich zur gleichen Zeit einer Zertifizierung zu unterziehen,
- ob das Managementsystem durch die Zentrale in allen Standorten implementiert ist und überwacht wird.

Zur Prüfung dieser Sachverhalte werden dem Antragsteller folgende Unterlagen zugesandt:

- a) Angebot/Auftragserteilung (2 Ausfertigungen)
- b) Stammdatenblatt
- c) Allgemeine Geschäftsbedingungen
- d) Verfahrensbeschreibung zum Ablauf des Zertifizierungsverfahrens
- e) Verfahrensbeschreibung zur Zertifizierung von QM-Systemen bei Unternehmen mit Niederlassungen (Mehrfachstandorte-Zertifizierung)

Die Unterlagen a) und b) müssen vor Fortsetzung des Verfahrens vollständig bei der Zertifizierungsstelle eingereicht werden.

Nach Prüfung aller eingereichten Unterlagen entscheidet der Leiter der Zertifizierungsstelle oder einer seiner Stellvertreter, ob die Anforderungen für eine Mehrfachstandorte-Zertifizierung eingehalten werden.

Eine Mehrfachstandorte-Zertifizierung wird seitens der Zertifizierungsstelle abgelehnt, wenn:

- aufgrund der Komplexität des Unternehmens eine Mehrfachstandorte-Zertifizierung zu viele Risiken birgt,
- die Größe der Standorte für eine Mehrfachstandorte-Zertifizierung ungeeignet ist,
- das Managementsystem offensichtlich nicht an allen Standorten umgesetzt wurde.

Die Entscheidung für oder gegen eine Mehrfachstandorte-Zertifizierung fällt ausschließlich die Zertifizierungsstelle. Bei positiver Entscheidung wird das Auditverfahren fortgeführt und die Zertifizierungsstelle erstellt ein Auditprogramm, welches den gesamten Zertifizierungszyklus (Erstzertifizierung bzw. Re-Zertifizierung, 1. Überwachung, 2. Überwachung) umfasst. Ein Auditprogramm umfasst alle Standorte und legt die Grobplanung für jedes Auditjahr fest.

Bei negativer Entscheidung wird der Organisation ein alternatives Angebot auf der Grundlage der Verfahrensbeschreibung zur Zertifizierung von Managementsystemen erteilt.

#### **4. Auditverfahren**

Das Auditverfahren erfolgt im Wesentlichen analog zum Verfahren zur Zertifizierung von Managementsystemen.

Die Organisation ist darüber hinaus verpflichtet, die Wirksamkeit des Managementsystems an allen Standorten zu belegen. Dieses kann z. B. erfolgen durch Erklärungen über die wirksame Implementierung des Managementsystems der einzelnen Standorte, Ergebnisse der internen Audits, Schulungsnachweise und/oder Mitarbeiterbefragungen.

Bei der Feststellung von Nichtkonformitäten (Abweichungen) der Norm an einzelnen Standorten, muss der betreffende Sachverhalt bei allen anderen Standorten durch interne Audits überprüft werden. Nötigenfalls sind an allen Standorten Korrekturmaßnahmen einzuführen, nachzuprüfen und die Wirksamkeit gegenüber dem Auditor dazustellen.

Sollte es bei dem Erstaudit zu Nichtkonformitäten an einzelnen Standorten kommen, kann ein Zertifikat für alle Standorte nicht erteilt werden. Eine Aufrechterhaltung des Zertifikates kann ebenfalls verweigert werden, wenn bei einzelnen Standorten Nichtkonformitäten festgestellt werden. Die Organisation unterliegt quasi einer „Sippenhaft“.

Es ist nicht erlaubt „problematische“ Standorte während des Zertifizierungsprozesses auszuschließen, um Nichtkonformitäten aus dem Wege zu gehen. Ein Ausschluss kann nur im Voraus vereinbart werden. Ein Ausschluss einzelner Standorte während des Zertifizierungszyklus (jedoch vor der Vorort-Begutachtung) ist möglich, wenn dieser gegenüber der Zertifizierungsstelle schriftlich bekannt gegeben wird.

Schließungen von Standorten werden gleichgesetzt mit dem Ausschluss von Standorten und sind der Zertifizierungsstelle im Vorfeld schriftlich bekannt zugeben.

## **5. Zertifikate**

Bei positiver Zertifizierungsentscheidung wird der Organisation ein Gesamtzertifikat erteilt, auf dem die Zentrale, alle Standorte sowie alle Tätigkeiten/Geltungsbereiche aufgeführt sind. Jeder einzelne Standort kann auf Wunsch ein einzelnes Zertifikat erhalten, dieses „Standortzertifikat“ verweist jedoch immer auch auf das Hauptzertifikat.

Sollten die Kriterien zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung nicht eingehalten werden können, so werden alle Zertifikate in vollem Umfang zurückgezogen.

## **6. Stichprobenumfang**

Die Anzahl der Stichproben je Zertifizierungsabschnitt ergeben sich generell aus der Anzahl der Standorte. Die Zentrale ist aus dieser Berechnung herauszunehmen, da die Zentrale bei

jedem Audit Bestandteil der Stichprobe ist. Filialen von Standorten werden wie eigenständige Standorte behandelt.

Stichprobenumfang Erstaudit = Quadratwurzel der Anzahl der Standorte gerundet auf die ganze höhere Zahl.

Stichprobenumfang Überwachungsaudit = Quadratwurzel der Anzahl der Standorte multipliziert mit dem Faktor 0,6; gerundet auf die ganze höhere Zahl.

Stichprobenumfang Re-Zertifizierungsaudit = Quadratwurzel der Anzahl der Standorte multipliziert mit dem Faktor 0,8; gerundet auf die ganze höhere Zahl. Der Faktor ist nur anzuwenden, wenn sich das Managementsystem über einen Zeitraum von drei Jahren als effektiv erwiesen hat.

Eine Erhöhung des Stichprobenumfangs kann sich ergeben durch:

- Größe der Standorte und Anzahl der Angestellten
- Komplexität oder Risikograd der Tätigkeit
- Abweichungen in Arbeitspraktiken (z.B. Schichtarbeit)
- Abweichung in unternommenen Tätigkeiten
- Bedeutung von Umweltaspekten
- Ergebnisse interner Audits
- Beschwerden

Der Stichprobenumfang kann auch während des laufenden Verfahrens angepasst werden, wenn Gründe dafür vorliegen.

## **7. Integration neuer Standorte**

Zusätzliche Standorte können im laufenden Zertifizierungszyklus mit in die Organisation aufgenommen werden. Die zusätzlichen Standorte sind in jedem Fall schriftlich anzuzeigen. Die Organisation muss ebenfalls die Integration der neuen Standorte in das Managementsystem gegenüber der Zertifizierungsstelle glaubhaft nachweisen.

Die zusätzlichen Standorte werden als unabhängiges Set zur Ermittlung der Stichprobengröße betrachtet. Nachdem die neue Gruppe in das Zertifikat aufgenommen wurde, werden die neuen Standorte zu den vorhandenen hinzugezählt, um die Stichprobengröße für zukünftige Überwachungs- bzw. Re-Zertifizierungsaudits ermitteln zu können. Die Gesamtzahl der Stichproben ergibt sich aus der Addition der Stichproben aus

den bisher zertifizierten Standorten und den neu hinzugekommenen Standorten. Die Erweiterung um zusätzliche Standorte ist nur im Rahmen der Überwachung möglich.

## **8. Auditzeitenberechnung**

Die Auditzeitenberechnung bei der Mehrfachstandorte-Zertifizierung ist in der Verfahrensanweisung zur Berechnung der Auditdauer festgelegt. Es ist eine Berechnung für jeden Stichprobenstandort durchzuführen. Reduzierungen können vorgenommen werden, um die Abschnitte zu berücksichtigen, die für die Zentrale und/oder die lokalen Standorte nicht relevant sind.