

Verfahrensbeschreibung zum Ablauf des Zertifizierungsverfahrens

1. Antrag, Antragsprüfung und Angebot

1.1 Antrag

Die antragsstellende Organisation reicht zunächst den Fragebogen zur Angebotserstellung bei der Zertifizierungsstelle ein, sodass diese folgende Aspekte ermitteln kann:

- a) den gewünschten Geltungsbereich der Zertifizierung;
- b) relevante Einzelheiten der antragsstellenden Organisation, einschließlich Namen und Anschriften der Standorte, der Prozesse und Tätigkeiten, personelle und technische Ressourcen, Funktionen und Beziehungen;
- c) Nennung möglicher ausgegliederter Prozesse;
- d) die Normen oder andere Anforderungen, nach denen die antragsstellende Organisation eine Zertifizierung anstrebt und
- e) ob Beratungsleistungen bezüglich des zu zertifizierenden Managementsystems bereitgestellt wurden und falls ja, von wem.

1.2 Antragsprüfung

Nach Eingang des Antrags/ Fragebogens prüft die Zertifizierungsstelle diesen, um sicherzustellen, dass:

- a) die Informationen über die antragstellende Organisation und deren Managementsystem ausreichend für die Erstellung eines Auditprogramms sind;
- b) eventuelle Verständnisfragen geklärt sind;
- c) die Zertifizierungsstelle über die Kompetenz und ausreichenden Ressourcen verfügt, um die Zertifizierungstätigkeiten durchzuführen;
- d) der Geltungsbereich der angestrebten Zertifizierung, die Standorte, an denen die Tätigkeiten der antragstellenden Organisation durchgeführt werden, der zur Ausführung der Audits erforderliche Zeitaufwand sowie alle anderen Aspekte, die die Zertifizierungstätigkeit beeinflussen, berücksichtigt werden (wie z. B. Sprache, Sicherheitsbedingungen oder Gefährdung der Unparteilichkeit).

Bei Ablehnung des Antrags werden dem Kunden die Gründe hierfür schriftlich mitgeteilt.

1.3 Angebot

Die Zertifizierungsstelle erstellt individuelle Angebote auf der Grundlage des Antrags und der Antragsprüfung unter Berücksichtigung der Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 9001. Soll für die Zertifizierung an mehreren Betriebsstätten oder Standorten eines Auftraggebers eine Stichprobenprüfung für das Audit des Management-Systems genutzt werden, so gilt zusätzlich die Verfahrensbeschreibung zur Zertifizierung von QM-Systemen bei Unternehmen mit Niederlassungen (Mehrfach-

standorte-Zertifizierung). Interne Audits und Beratung zu Managementsystemen werden nicht angeboten.

1.4 Ermittlung des Auditzeitaufwandes

Dauer und Aufwand für die Zertifizierung hängen gemäß der IAF Dokumente MD 1 und MD 5 (siehe www.praeq.de unter Zertifizierung/Downloads) ab von:

- dem Umfang und der Struktur des Management-Systems des Auftraggebers,
- der Mitarbeiterzahl und Komplexität der Tätigkeit,
- der Risikokategorie,
- der Anzahl der Betriebsstätten bzw. Standorte.

2. Voraudit

Unabhängig vom Zertifizierungsverfahren bietet die Zertifizierungsstelle auch ein Voraudit an. In einem Voraudit, dessen Umfang in Absprache mit dem Auftraggeber festgelegt wird, sollen Schwachstellen des Systems aufgezeigt werden. Es wird in der Regel durch den Auditor durchgeführt, der das Zertifizierungsaudit durchführen soll. Über das Ergebnis informiert der Auditor den Auftraggeber in einem Abschlussgespräch; optional erstellt die Zertifizierungsstelle einen Vorauditbericht. Es darf nur ein Voraudit durchgeführt werden.

3. Auftragserteilung und Festlegung der Auditoren

3.1

Zur Prüfung werden dem Antragsteller folgende Unterlagen zugesandt:

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

Die Unterlagen müssen vor Fortsetzung des Verfahrens vollständig bei der Zertifizierungsstelle eingereicht werden. Wenn das Angebot vom Auftraggeber angenommen wird, sendet dieser das rechtsgültig unterzeichnete Angebot in zweifacher Ausfertigung zurück. Mit der Unterzeichnung durch präQ wird dieses Angebot zum Zertifizierungsvertrag.

Der Auftraggeber erhält das von der präQ gegengezeichnete Angebot als Auftragsbestätigung. Die Zertifizierung erfolgt auf der Grundlage dieses Vertrags, der den Geltungsbereich der Zertifizierung enthalten muss. Er kann auf einzelne Tätigkeitsbereiche oder Betriebsstätten bzw. Standorte des Auftraggebers beschränkt sein.

3.2

Der Auftraggeber muss der Zertifizierungsstelle die Managementdokumentation in Kopie zur Verfügung stellen, einen Verantwortlichen im Betrieb des Antragstellers benennen und in dem schriftlichen Auftrag erklären, die festgelegten Anforderungen des ausgewählten Regelwerks zu erfüllen und gegebenenfalls weitere zum Audit erforderliche Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

3.3

Die Zertifizierungsstelle legt unter Berücksichtigung

- a) der Gesamtkompetenz des Auditteams bzw. der erforderlichen Kompetenz des Auditors/der Auditoren,
- b) der Auditziele, des Auditumfangs, der Auditkriterien und des Auditzeitaufwands und
- c) der Zertifizierungsanforderungen

den Auditor bzw. das Auditteam und, falls erforderlich, einen Fachexperten und/oder Übersetzer/ Dolmetscher fest. Letztere arbeiten unter der Anleitung eines Auditors. Sie stellt dem Auftraggeber Namen und auf Wunsch Hintergrundinformationen zur Verfügung. Der Auftraggeber kann innerhalb von 7 Tagen nach Benennung des Auditors und/oder des Fachexperten diesen/ diese ablehnen; der sodann ersatzweise benannte Auditor und/oder Fachexperte kann/ können nur aus wichtigem Grund abgelehnt werden.

3.4. Beobachter, Fachexperten und Betreuer

Der Kunde muss der Anwesenheit eines Beobachters im Vorfeld zustimmen und die präQ stellt sicher, dass Beobachter Auditprozess und -ergebnis nicht behindern oder beeinflussen. Die präQ vereinbart vor Beginn des Audits die Rolle des Fachexperten mit dem Kunden. Ein Fachexperte agiert nicht als Auditor im Auditteam und wird von einem Auditor begleitet. Der Auditor wird von einem Betreuer begleitet, außer es besteht eine andere Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Auditleiter. Das Auditteam stellt sicher, dass die Betreuer den Auditprozess und das Auditergebnis weder behindern noch beeinflussen.

4. Erstzertifizierungsaudit

4.1

Das Erstzertifizierungsaudit wird in zwei Stufen durchgeführt:

- a) Audit der Stufe 1

Die vom Auftraggeber eingereichte Managementdokumentation wird durch den von der Zertifizierungsstelle beauftragten Auditor hinsichtlich der Konformität mit den Anforderungen des vereinbarten Regelwerks - erforderlichenfalls auch vor Ort - geprüft und bewertet. Dabei ist insbesondere zu beurteilen, ob Auftraggeber und Mitarbeiter für das Audit der Stufe 2

vorbereitet sind. Über die Prüfung erhält der Auftraggeber einen Bericht, der insbesondere identifizierte Schwachstellen dokumentiert. Der Auditor gibt nach dem durchgeführten Stufe 1 Audit der Zertifizierungsstelle eine kurze schriftliche Rückmeldung. Entspricht die Management-Dokumentation nicht den Anforderungen, wird dem Auftraggeber die Möglichkeit der Nachbesserung innerhalb angemessener Frist eingeräumt, bevor das Audit der Stufe 2 durchgeführt wird. Entspricht die Management-Dokumentation den Anforderungen, kann das Stufe 2 Audit, nach Absprache der Einzelheiten mit dem Kunden, durchgeführt werden. Treten bedeutende Änderungen auf, die das Managementsystem beeinflussen, kann die präQ die gesamte Stufe oder Teile von Stufe 1 wiederholen. Die präQ informiert den Kunden, ob die Ergebnisse von Stufe 1 zu einer Verschiebung oder zu einer Stornierung von Stufe 2 führen.

b) Audit der Stufe 2 (Vor Ort)

Vor dem Audit erhält der Auftraggeber den mit dem Auditor abgestimmten Auditplan. Beim Audit ermittelt der Auditor, ob die Betriebsstätte ein Managementsystem nach den Vorgaben der DIN EN ISO/IEC 9001 eingeführt hat und in der Praxis anwendet. Über das Ergebnis der Prüfung erstellt er einen Auditbericht.

4.2

Der Auditor ermittelt die Wirksamkeit des QMS dabei nach folgenden Kriterien:

a) Erfüllt:

Die Ermittlung ergab Konformität mit der DIN EN ISO 9001 in der jeweils gültigen Fassung.

b) Hinweis:

Ein gefordertes Verfahren einer Normanforderung ist vollständig erfüllt bzw. ein gefordertes Verfahren im Unternehmen ist komplett installiert. Der Hinweis weist auf ein Potential zur Wirksamkeitssteigerung hin.

c) Beanstandung (untergeordnete Nichtkonformität):

Ist eine Feststellung, welche Mängel in der Dokumentation und/oder der praktischen Umsetzung erkennen lässt, wobei die Wirksamkeit zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch gegeben ist. Nichtkonformitäten, welche zu einer Funktionseinschränkung des Produktes oder zu einer fehlerhaften Dienstleistung führen können, sind als Abweichung zu werten.

Bei einer signifikanten Häufung von Beanstandungen in mehreren Normabschnitten muss der Auditor in Betracht ziehen, das gesamte Qualitätsmanagementsystem als nicht konform zu werten.

Korrekturmaßnahmen werden wie folgt vereinbart:

schriftliche Planung von Korrekturmaßnahmen, Prüfung des Plans auf Angemessenheit und Verifizierung der erfolgreichen Umsetzung im nächsten Audit.

Die Maßnahmen zur Beseitigung sind mit einem konkreten Erledigungstermin zu versehen und vom Auftraggeber zu akzeptieren und zu unterzeichnen. Normabschnitte mit Beanstandungen sowie die betreffenden Korrekturmaßnahmen sind im nächsten Audit erneut zu überprüfen.

- d) Abweichung (wesentliche Nichtkonformität):
ist die Nichterfüllung einer festgelegten Forderung.

Beispiele für eine Abweichung:

- Nichtvorhandensein einer geforderten Dokumentation oder Aufzeichnung
- Nicht-Implementieren einer bindenden Forderung oder einer dokumentierten Festlegung
- eine signifikante Häufung von Beanstandungen in einem oder mehreren Normabschnitten
- eine Beanstandung, welche im vorherigen Audit festgestellt wurde und noch besteht
- Gegebenheiten, die die Qualität eines Produkts oder einer Dienstleistung offensichtlich beeinträchtigen.

Abweichungen sind während des Audits vom Auditor in Abweichungsberichten zu protokollieren, im Abschlussgespräch darzulegen und später im Auditbericht zu schildern. Eine Häufung von Beanstandungen wird ebenfalls vom Auditor in einem Abweichungsbericht dokumentiert. Die Maßnahmen zur Beseitigung sind im Abweichungsbericht mit einem konkreten Erledigungstermin zu versehen und vom Auftraggeber zu akzeptieren und zu unterzeichnen.

Die Abweichungsberichte enthalten die Ursachenanalyse und die erforderlichen Korrekturmaßnahmen (Muss-Maßnahmen). Der Nachweis über die Behebung der Abweichungen wird durch ein Nachaudit oder durch Einreichung entsprechender Unterlagen erbracht.

4.3

Der Auditor ist berechtigt, das Audit abzubrechen, wenn ein ordnungsgemäßes Ergebnis nicht mehr möglich erscheint.

5. Erteilung des Zertifikats

5.1

Zunächst erfolgt eine Dokumentenprüfung durch die Sachbearbeitung der Zertifizierungsstelle. Hierbei werden alle entscheidungsrelevanten Dokumente auf Vollständigkeit geprüft.

Im nächsten Schritt erfolgt die Bewertung durch die Leitung/stellvertretende Leitung (die Person darf nicht an der Auditierung mitgewirkt haben). Es wird bewertet, ob der Empfehlung des Auditors, dass das Qualitätsmanagementsystem in der Betriebsstätte des Auftraggebers die Anforderungen des gewählten Regelwerks erfüllt und alle weiteren Zertifizierungsanforderungen vorliegen, entsprochen

werden kann. Teil dieses Prozesses ist die Bewertung und Annahme von Korrekturmaßnahmen im Falle von Nichtkonformitäten.

Anschließend trifft die Leitung der Zertifizierungsstelle/stellvertretende Leitung die Zertifizierungsentscheidung. Der Auftraggeber erhält die Zertifikatsurkunde zusammen mit dem Auditbericht. Mit dem Zertifikat bescheinigt die Zertifizierungsstelle die Übereinstimmung des begutachteten QM-Systems mit dem/den vom Auftraggeber gewählten Regelwerk/en. Das Zertifikat gilt nur für den festgelegten Geltungsbereich, in dem die Einführung des QM-Systems nachgewiesen wurde.

5.2

Belegt die Empfehlung des Auditors anhand von Feststellungen, dass das Qualitätsmanagementsystem in der Betriebsstätte des Auftraggebers die Anforderungen nicht erfüllt, weil Beanstandungen vorliegen, kann das Zertifikat nach Vorliegen aller weiteren Zertifizierungsanforderungen erteilt werden und entsprechende Korrekturmaßnahmen (Muss-Maßnahmen) bis zum nächsten Audit behoben werden. Der Auftraggeber erhält die Zertifikatsurkunde zusammen mit dem Auditbericht. Das Eigentumsrecht am Auditbericht bleibt bei der präQ.

5.3

Belegt die Empfehlung des Auditors, dass das Qualitätsmanagementsystem in der Betriebsstätte des Auftraggebers die Anforderungen nicht erfüllt, weil Abweichungen festgestellt wurden, kann das Zertifikat nicht erteilt werden. Die Zertifizierungsstelle kann für die Behebung der Abweichungen angemessene Fristen setzen. Ist der Nachweis über die Durchführung der erforderlichen Korrekturmaßnahmen erbracht, erteilt die Zertifizierungsstelle dem Auftraggeber das Zertifikat nach 5.1 oder 5.2. Kann die Umsetzung der Korrekturen nicht innerhalb von 6 Monaten nach dem letzten Tag der Stufe 2 verifiziert werden, muss die präQ vor der Empfehlung zur Zertifizierung eine erneute Stufe 2 durchführen.

5.4

Das Zertifikat hat vom Ausstellungsdatum an eine Gültigkeit von 3 Jahren.

6. Überwachungstätigkeiten und Überwachungsaudit (Aufrechterhaltung der Zertifizierung)

6.1

Innerhalb des Gültigkeitszeitraums sind jährliche Überwachungsaudits vor Ort beim Auftraggeber entsprechend der Regelwerke für die Zertifizierung durchzuführen und beinhalten die Schritte Ermittlung (Audit), Bewertung und Entscheidung zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung. Das Datum des 1. Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung liegen. Der Abschluss des ersten Überwachungsverfahrens (Audit vor Ort, Korrekturmaßnahmen bei Abweichungen, Freigabe durch die Zertifizierungsstelle) soll

nach max. 12+2 Monaten mit Bezug auf das Zertifizierungsdatum abgeschlossen sein. Alle weiteren Überwachungsaudits sind innerhalb einer Frist von 12 Monaten +/- 6 Wochen durchzuführen. Das zweite Überwachungsverfahren soll nach max. 24+3 Monaten mit Bezug auf das Zertifizierungsdatum abgeschlossen sein. Es ist Sache des Zertifikatsinhabers, die Überwachungstätigkeiten rechtzeitig abzurufen.

6.2

Bei der Überwachungstätigkeit werden Änderungen beim Auftraggeber berücksichtigt. Rechtzeitig vor dem Überwachungsaudit (in der Regel 3 Monate) erhält der Auftraggeber das Stammdatenblatt. Der Auftraggeber muss Angaben zu seinen Stammdaten und möglichen Änderungen am Managementsystem durch das ausgefüllte Stammdatenblatt schriftlich bestätigen. Nach Einreichung des Stammdatenblatts und ggfs. weiteren Unterlagen, kann das Überwachungsaudit erfolgen. Grundlage des Überwachungsaudits ist die jeweilige Darlegungsnorm.

6.3

Überwachungsaudits müssen zusammen mit den anderen Überwachungstätigkeiten so geplant werden, dass das Managementsystem weiterhin die Anforderungen erfüllt. Das Überwachungsaudit-Programm muss mindestens umfassen:

- a) Interne Audits und Managementbewertung;
- b) Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Nichtkonformitäten, die während des vorhergehenden Audits festgestellt wurden;
- c) Behandlung von Beschwerden;
- d) Wirksamkeit des Managementsystems im Hinblick auf das Erreichen der Ziele des Zertifikatsinhabers;
- e) Fortschritt bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine ständige Verbesserung zielen;
- f) anhaltende Betriebssteuerung/-lenkung;
- g) Bewertung von Änderungen und
- h) Nutzung von Zeichen und/oder andere Verweise auf die Zertifizierung.

6.4

Im Rahmen des Überwachungsaudits werden zusätzlich zu den ausgewählten QM-Kapiteln die Korrekturmaßnahmen der im letzten Audit festgestellten Abweichungen, Beanstandungen, Hinweise sowie Änderungen im QM-System und deren Anwendung vor Ort überprüft. Nach Abschluss erstellt der Auditor einen Bericht, der von der Zertifizierungsstelle geprüft wird.

7. Re-Zertifizierungsverfahren und Wiederholungsaudit (Erneuerung)

7.1

Wenn ein Re-Zertifizierungsverfahren rechtzeitig vor Ablauf des Zertifikates durchgeführt wird, kann dessen Gültigkeit für weitere 3 Jahre verlängert werden. Um eine zeitlich lückenlose Anschluss-Zertifizierung sicherzustellen, sollte der Auftrag für das Re-Zertifizierungsverfahren mindestens 4 Monate vor Ablauf des bestehenden Zertifikates erteilt werden, damit die Auditierung und die Zertifizierungsentscheidung vor Ablauf des bestehenden Zertifikates erfolgen kann.

Für eine lückenlose Anschlusszertifizierung muss das Audit zur Re-Zertifizierung vor dem Ablaufdatum durchgeführt sein. Festgestellte Abweichungen müssen behoben sein und für festgestellte Beanstandungen muss bis zum Ablaufdatum ein verbindlicher Maßnahmenplan von dem Auftraggeber erstellt werden und der Zertifizierungsstelle vorliegen. In Ausnahmefällen kann die Entscheidung zur Re-Zertifizierung bis maximal drei Monate nach dem Ablaufdatum erfolgen. Während dieser Zeit ist der Status des Auftraggebers „nicht zertifiziert“ mit entsprechenden informationstechnischen Konsequenzen. Das Folgezertifikat beginnt immer mit dem Tag der Zertifizierungsentscheidung, ein Rückdatieren des Zertifikates ist nicht zulässig. Das Ablaufdatum des Folgezertifikates entspricht dem bisherigen 3-Jahres-Zeitintervall (Ablauftag Alt-Zertifikat + 3 Jahre). Kann das Audit erst nach dem Ablauftermin durchgeführt werden, ist das Verfahren nach den Regeln einer Erstzertifizierung durchzuführen. Eine lückenlose Anschlusszertifizierung ist auch dann möglich, wenn die Zertifizierungsentscheidung bis max. 3 Monate vor dem Ablaufdatum getroffen wird.

7.2

Für das Re-Zertifizierungsverfahren gelten die Regelungen der Ziffer 4 und 5 entsprechend. Es wird die Wirksamkeit des gesamten Systems überprüft. Ein Audit der Stufe 1 kann dann erforderlich werden, wenn es signifikante Änderungen im Qualitätsmanagementsystem des Auftraggebers oder im Zusammenhang mit der Arbeitsweise des Qualitätsmanagementsystems gibt.

7.3

Wiederholungsaudits beinhalten ein Vor-Ort-Audit, das Folgendes behandelt:

- a) die Wirksamkeit, Bedeutung und Anwendbarkeit des Managementsystems unter Berücksichtigung interner und externer Änderungen,
- b) ob das Managementsystem zur Erreichung der Unternehmensziele beiträgt,
- c) Maßnahmen zur Steigerung der Leistungsfähigkeit.

7.4

Werden Abweichungen festgestellt, setzt die Zertifizierungsstelle eine Frist zur Beseitigung vor Ablauf der Gültigkeitsdauer fest.

7.5

Kann ein Re-Zertifizierungsverfahren nicht rechtzeitig vor Ablauf der laufenden Zertifizierungsperiode abgeschlossen werden, so informiert die Zertifizierungsstelle den Auftraggeber, dass das Zertifikat bis zur Re-Zertifizierung nicht mehr geführt werden darf und dass die Zertifizierungsstelle den Auftraggeber nicht mehr in der Liste der zertifizierten Unternehmen führt.

Wenn innerhalb von sechs Monaten nach Ablauf der Zertifizierung das Re-Zertifizierungsverfahren nicht abgeschlossen werden kann, ist mindestens die Audit-Stufe 2 erneut durchzuführen. Das Gültigkeitsdatum des Zertifikats muss dem Tag der Re-Zertifizierungsentscheidung oder einem späteren entsprechen und das Ablaufdatum muss auf dem vorangegangenen Zertifizierungszyklus basieren.

8. Audits aus besonderem Anlass

8.1

Beantragt der Zertifikatsinhaber eine Erweiterung des Geltungsbereiches, wird diese Erweiterung in einem Erweiterungsaudit geprüft, das auch im Rahmen eines Überwachungs- oder Wiederholungsaudits erfolgen kann. Der Gültigkeitszeitraum der Erweiterung ist auf den Gültigkeitszeitraum des bestehenden Zertifikats beschränkt.

8.2

Zur Untersuchung von Beschwerden über den Zertifikatsinhaber oder erheblicher Änderungen bzw. aufgrund des Ruhens der Zertifizierung ist die Zertifizierungsstelle berechtigt, kurzfristig angekündigte bzw. unangekündigte Audits durchzuführen. Bei diesen Audits hat der Zertifikatsinhaber nicht die Möglichkeit gegen den Auditor Einwände zu erheben. Die Kosten für diese Audits werden dem Zertifikatsinhaber in Rechnung gestellt.

9. Aussetzung, Wiederherstellung, Verweigerung und Entzug der Zertifizierung oder Einschränkung/Erweiterung des Geltungsbereichs

9.1 Aussetzung

Die Aussetzung eines Zertifikates wird von der Zertifizierungsstelle dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt. Gleichzeitig werden die Voraussetzungen genannt, zu denen die Aussetzung wieder aufgehoben wird.

Im Falle einer Zertifikatsaussetzung oder eines Zertifikatsentzugs erhält der Auftraggeber die Möglichkeit, vorher seinen Standpunkt darzulegen, es sei denn, dass dieses angesichts einer besonderen Dringlichkeit der Maßnahme nicht möglich ist.

Die Zertifizierung wird in den Fällen aussetzen, wenn

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

Insbesondere kann das Zertifikat ausgesetzt werden, wenn:

- das Zertifikat oder das Zertifizierungszeichen mit präQ-Logo missbräuchlich verwendet wird,
- Erklärungen über die Zertifizierung auch für den Bereich abgegeben werden, für den keine Zertifizierung erteilt wurde,
- der Auftraggeber seine Zertifizierung in einer Form anwendet, die die Zertifizierungsstelle in Verruf bringt,
- Erklärungen abgegeben werden, die die Zertifizierungsstelle als irreführend und nicht autorisiert ansehen kann,
- das Zertifikat oder Berichte oder Teile davon in irreführender Weise verwendet werden,
- der Auftraggeber sich nicht dem Überwachungsverfahren unterzieht,
- die dabei festgestellten Nichtkonformitäten zur Normengrundlage nicht innerhalb einer von präQ festgelegten Frist beseitigt werden,
- der Auftraggeber wegen Konkurs oder sonstigen Gründen seine Geschäfts- und/oder Organisationstätigkeit beendet,
- der Auftraggeber trotz Mahnung in Zahlungsrückstand gegenüber der Zertifizierungsstelle gerät,
- der Auftraggeber seinen Anzeigepflichten nicht nachkommt.

Mit der Tatsache der Zertifizierung darf während der Aussetzung keinerlei Werbung betrieben werden, und jeder Anschein einer bestehenden Zertifizierung muss vermieden werden. Der Status der Zertifizierung kann auch Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Die Aussetzung ist in der Regel auf drei Monate befristet und kann in begründeten Ausnahmen verlängert werden, höchstens auf sechs Monate.

9.2 Wiederherstellung

Werden innerhalb des Aussetzungszeitraumes die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, nachweislich abgestellt, so kann das Zertifikat wiederhergestellt werden. Vor Aufhebung einer Aussetzung prüft die Zertifizierungsstelle, ob die Voraussetzungen für eine Wiederherstellung des Zertifikates erfüllt sind.

9.3 Entzug und Verweigerung

Werden die Voraussetzungen nicht innerhalb des festgelegten Aussetzungszeitraumes (in der Regel drei Monate, höchstens 6 Monate) erfüllt, so wird das Zertifikat entzogen. Zur Wiedererlangung des Zertifikates muss ein neues Zertifizierungsverfahren (wie eine Erstzertifizierung) durchgeführt werden.

Mit der Tatsache der Zertifizierung darf keinerlei Werbung mehr betrieben werden und jeder Anschein einer bestehenden Zertifizierung muss vermieden werden.

Die mit der Aussetzung und/oder Wiederherstellung und/oder Entzug verbundenen Kosten werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Die Aussetzung und die Entziehung der Zertifizierung sind schriftlich zu begründen. Der Auftraggeber kann gegen diese Entscheidung Einspruch einlegen.

Die Zertifizierung wird verweigert, wenn

- a) davon auszugehen ist, dass der Auftraggeber in absehbarer Zeit nicht in der Lage ist, die festgestellten wesentlichen Nichtkonformitäten wirksam zu beheben.
- b) Voraussetzungen für die Erteilung der Zertifizierung (z. B. Fristüberschreitungen) nicht mehr gegeben sind.
- c) in schwerwiegender Weise gegen die Anforderungen oder vertragliche Regelungen verstoßen wurde oder wird;
- d) Auflagen, auch nach Stellung einer angemessenen Nachfrist, nicht erfüllt worden sind.
- e) Verstöße gegen geltendes Recht nachgewiesen werden, die in Zusammenhang mit dem zu zertifizierenden Managementsystem stehen;
- f) die Zertifizierung die Unparteilichkeit der präQ GmbH gefährden oder ein Interessenkonflikt entstehen könnte.

9.4 Einschränkung

Der Geltungsbereich des Zertifikats wird eingeschränkt, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen, wenn der Auftraggeber es dauerhaft oder schwerwiegend versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen für diese Teile des Geltungsbereichs der Zertifizierung zu erfüllen. Eine solche Einschränkung muss in Übereinstimmung mit den Anforderungen der DIN EN ISO/IEC 9001 erfolgen.

9.5 Erweiterung

Der Geltungsbereich eines Zertifikats kann nur im Rahmen eines Audits erweitert werden. Dies können ein Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudit oder Audits aus besonderem Anlass sein.

9.6

Wird bei einer Erst- oder Rezertifizierung eine wesentliche Nichtkonformität nicht innerhalb von drei Monate nach dem letzten Audittag nachweislich behoben, so wird das Zertifikat verweigert.

10. Übernahme eines Zertifizierungsverfahrens

Voraussetzung für die Übernahme eines Zertifizierungsverfahrens ist, dass der potentielle Kunde über ein Zertifikat einer entsprechend akkreditierten Zertifizierungsstelle verfügt. Im Falle einer Re-Zertifizierung darf das vorgelegte Zertifikat nicht länger als ein halbes Jahr abgelaufen sein. Die Angebotserstellung und der Ablauf ist der gleiche wie bei der Re-Zertifizierung eines bestehenden Kunden.

Erfolgt die Übernahme innerhalb einer Überwachung, kann die bestehende Zertifizierung unter folgenden Voraussetzungen anerkannt werden:

- a) Durch die Vorlage der Berichte zur bestehenden Zertifizierung (z. B. Auditbericht), mit dem Nachweis, dass keine Abweichungen offen sind.
- b) Der Termin des Audits orientiert sich am Tag und Monat, an dem sich das Zertifizierungsaudit jährt.
- c) Das Angebot ist das gleiche wie bei der Überwachung eines bestehenden Kunden, ggf. zusätzlich 0,5 Tage mehr für die Handbuchprüfung.
- d) Das Ablaufdatum des neuen Zertifikats entspricht dem vorherigen Zertifikat.

Die im Dokument IAF MD 2 - Verbindliches Dokument für die Übertragung akkreditierter Zertifizierungen von Managementsystemen - festgelegten Anforderungen sind zusätzlich zu beachten.

11. Zertifizierungsdokumente

Bei erfolgreicher Zertifizierungsentscheidung erhält der Kunde ein Zertifikat von der Zertifizierungsstelle. Folgende Angaben müssen enthalten sein:

- a) den Namen und den geographischen Ort des zertifizierten Kunden (oder den geographischen Ort des Hauptsitzes und jeden Standorts innerhalb des Geltungsbereichs einer Mehrfach-Standort-Zertifizierung);
- b) das Datum zur Erteilung, Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung oder Erneuerung der Zertifizierung, das nicht vor dem Datum der betreffenden Zertifizierungsentscheidung liegen darf;
- c) das Ablaufdatum oder das Fälligkeitsdatum zur Re-Zertifizierung, das im Einklang mit dem Re-Zertifizierungszyklus steht;
- d) einen eindeutigen Kennzeichnungsschlüssel;
- e) die Managementsystemnorm und/oder weitere normative Dokumente einschließlich einer Angabe des Ausgabestatus, die für das Audit des zertifizierten Kunden verwendet wurde(n);
- f) den eindeutigen und unmissverständlichen Geltungsbereich der Zertifizierung im Hinblick auf Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen soweit an dem jeweiligen Standort anwendbar;
- g) den Namen, die Anschrift und das Zertifizierungszeichen der Zertifizierungsstelle; andere Zeichen (z. B. Akkreditierungssymbole, Kundenlogo) dürfen verwendet werden, wenn Sorge dafür getragen wird, dass diese nicht irreführend oder mehrdeutig sind;
- h) alle weiteren Informationen, die durch die für die Zertifizierung verwendete Norm oder andere normative Dokumente gefordert werden;
- i) für jeden Fall der Herausgabe von revidierten Zertifizierungsdokumenten eine Möglichkeit, die revidierten Dokumente von allen vorherigen überholten Dokumenten zu unterscheiden.

Wenn Zertifizierungsdokumente nur für einen Standort ausgestellt werden, haben Sie Folgendes zu enthalten:

- a) dass es sich bei dem zertifizierten Managementsystem um das der gesamten Organisation handelt,
- b) dass die Zertifizierung die Tätigkeiten abdeckt, die an diesem besonderen Standort/der Rechtsperson ausgeführt werden,
- c) die Rückverfolgbarkeit mit dem Hauptzertifikat und
- d) eine Erklärung, aus der hervorgeht, dass „die Gültigkeit dieses Zertifikats von der Gültigkeit des Hauptzertifikats abhängig ist“.

12. Informationsanfragen

Informationsanfragen werden von der präQ schriftlich entgegengenommen. Der Fragesteller erhält eine schriftliche Eingangsbestätigung. Die Anfrage wird geprüft und bewertet, ob der Fragesteller berechtigt ist, die gewünschte(n) Information(en) zu erhalten und anschließend zur Bearbeitung an die Fachabteilung weitergeleitet. Der Fragesteller erhält abschließend eine schriftliche Antwort.

Es werden lediglich folgende Informationen zur Verfügung gestellt:

- a) zu geographischen Bereichen der präQ
- b) dem Status einer erteilten Zertifizierung
- c) Informationen zu einem bestimmten zertifizierten Kunden der präQ (Name, einschlägiges normatives Dokument, Geltungsbereich, geographischer Standort (Stadt und Land)).