

Zertifizierungsverfahren für Managementsysteme nach DIN EN ISO 9000 ff und DIN EN ISO 14001



Zertifizierungsgesellschaft
für Managementsysteme
mbH

1. Allgemeines

IFU-CERT erwartet vom Kunden, dass er ein dokumentiertes Qualitäts- bzw. Umweltmanagementsystem unterhält, das den Anforderungen der jeweils anzuwendenden Normen oder anderen normativen Dokumenten über Managementsysteme genügt. In diesem Dokument werden die grundsätzlichen Verfahrensweisen innerhalb des Zertifizierungs- und Überwachungsverfahrens und die Erteilung des Zertifikats beschrieben. Spezielle Bedingungen und Regeln

- für die Aufrechterhaltung, den Entzug sowie ggf. die Aussetzung der Zertifizierung;
- für die Erweiterung oder die Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung;
- um eine Neubewertung des Qualitäts-/ Umweltmanagementsystems durchzuführen, wenn Änderungen eintreten, die einen signifikanten Einfluss auf das Betätigungsfeld oder die Arbeitsweisen des Kunden haben (so z.B. Eigentümerwechsel, Änderungen im Personalbestand oder Änderungen der Ausstattung), oder wenn durch die Auswertung einer Beschwerde oder durch andere Informationen ersichtlich geworden ist, dass ein zertifizierter Kunde die Anforderungen von IFU-CERT nicht mehr erfüllt,

werden auf Anfrage durch IFU-CERT bekannt gemacht.

2. Antrag auf Zertifizierung

Von IFU-CERT werden für die Antragstellung

- ein Erhebungsbogen,
- die Gebührenordnung von IFU-CERT,
- der Zertifizierungsvertrag in zweifacher Ausfertigung sowie
- dieses Dokument zur Darstellung des Zertifizierungsverfahrens

zur Verfügung gestellt.

Der Kunde muss IFU-CERT rechtzeitig vor dem Vertragsschluss und/oder der Begutachtung vor Ort mindestens die nachfolgenden Informationen zur Verfügung stellen:

- einen vollständig und ausführlich ausgefüllten Erhebungsbogen,
- einen rechtsverbindlich unterschriebenen Zertifizierungsvertrag,
- allgemeine Informationen über den Kunden, wie Produkte, Leistungen, Verfahren und Methoden, Personal, technische oder bauliche Einrichtungen etc.,
- ein Exemplar des Qualitäts- bzw. Umweltmanagementhandbuchs und, wo gefordert, der Begleitdokumente.

Bei der Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 sind zusätzlich zur Überprüfung zur Verfügung zu stellen:

- Darstellung der Umweltaspekte, der Umweltauswirkungen, der Bewertung der Umweltaspekte, der Verfahren zur kontinuierlichen Verbesserung, des Umweltmanagementprogramms sowie aller einschlägigen Vorschriften.

Für den Inhalt dieser Dokumente ist ausschließlich der Kunde verantwortlich.

Zertifizierungsverfahren für Managementsysteme nach DIN EN ISO 9000 ff und DIN EN ISO 14001



Zertifizierungsgesellschaft
für Managementsysteme
mbH

3. Angebotserstellung

IFU-CERT führt im Rahmen der Angebotserstellung eine Aufwandskalkulation durch. Sie berücksichtigt die Angaben des Unternehmens im Erhebungsbogen im Kontext mit dem entsprechenden Regelwerk, kann jedoch aufgrund zusätzlich gewonnener Erkenntnisse (im Vorortbesuch oder Voraudit) noch Anpassungen erfahren.

Diese Aufwandskalkulation orientiert sich an den Richtlinien zum Zeitaufwand für die Auditierung von Unternehmen unterschiedlicher Größe unter Berücksichtigung von Anzahl der Standorte, Reifegrad des Managementsystems, Spannbreite und Komplexität der Tätigkeiten und des Unternehmens (Organisationseinheiten, Forschungstätigkeiten, Aussenstandorte, Schichtbetrieb, Teilzeittätigkeiten, Produktionslinien etc.) sowie ggf. der Größe der bestehenden Umweltrelevanz. Eine mögliche Kombination von Zertifizierungsverfahren (z.B. QMS und UMS in einer integrierten Zertifizierung) wird hierbei ebenfalls berücksichtigt.

4. Niederlassungen

Unterschiedliche Standorte einer Organisation können auf Wunsch des Kunden unter Anwendung von Stichprobenverfahren begutachtet werden. Nach einem positiven Begutachtungsergebnis wird die Zertifizierung für die Gesamtorganisation erteilt, bei gravierenden Veränderungen in der Organisation oder am Managementsystem sowie bei Nichterfüllung der Zertifizierungsanforderungen, kann es jedoch zu Entzug, Aussetzung, Einschränkung oder Annullierung dieser Zertifizierung kommen.

Qualitätsmanagementsysteme nach DIN EN ISO 9001:

Bedingungen für eine stichprobenartige Untersuchung der Unternehmensstandorte sind:

- Niederlassungen unterliegen einem gemeinsamen QMS, welches von der Zentrale festgelegt und überwacht wird.
- Hergestellte Produkt oder erbrachte Dienstleistungen müssen gleichartig sein.
- Alle Forderungen an das QMS müssen von der Muttergesellschaft erfüllt werden, Leitung- und QMS- Verwaltungs- Elemente/ -Prozesse können nicht in die Niederlassungen delegiert werden.
- Vertragspartner der Zertifizierungsstelle ist die Unternehmenszentrale, alle Niederlassungen werden durch diese vollständig intern auditiert.
- Eingeschlossene Niederlassungen werden im Anhang des Zertifikats aufgeführt.
- Stichprobenanzahl und Auswahl der Niederlassungen obliegt IFU-CERT. Wesentliche Grundlage für die Anzahl der Stichproben ist die Anzahl der eingeschlossenen Niederlassungen. Aspekte bei der Auswahl der Niederlassungen richten sich nach den Ergebnissen interner Audits und der Bewertung durch die Leitung, Größe der Standorte, Komplexität der Standorte und des Managementsystems, Unterschiede in Arbeitspraktiken und Tätigkeiten.
- Für die Durchführung und Überwachung von Korrekturmaßnahmen ist die Unternehmenszentrale verantwortlich.
- Die Muttergesellschaft wird bei jeder Überwachung mit begutachtet.
- Das Zertifikat wird entzogen, wenn eine der eingeschlossenen Niederlassungen die Bedingungen für den Zertifikatsentzug erfüllt.

Zertifizierungsverfahren für Managementsysteme nach DIN EN ISO 9000 ff und DIN EN ISO 14001



Zertifizierungsgesellschaft
für Managementsysteme
mbH

Umweltmanagementsysteme nach DIN EN ISO 14001:

Bei der Festlegung der entsprechenden Begutachtungsprogramme werden weiterführende Aspekte berücksichtigt. Bereits im Vorfeld findet hierbei die Auswahl einer zuverlässigen Stichprobe statt.

Voraussetzung für die Anwendung der Niederlassungsregelung ist:

- Alle Standorte werden im Rahmen desselben UMS betrieben, das zentral verwaltet und auditiert wird und einer zentralen Bewertung durch die oberste Leitung unterliegt.
- Alle Standorte wurden gemäß den internen Auditverfahren begutachtet
- IFU-CERT wählt eine repräsentative Anzahl von Standorten aus. Aspekte bei der Auswahl richten sich nach den Ergebnissen interner Audits und der Bewertung durch die Leitung, Größe der Standorte, Komplexität der Standorte und des Managementsystems, Unterschiede in Arbeitspraktiken und Tätigkeiten sowie die Bedeutung der Umweltaspekte, potenzielles Zusammenwirken mit sensiblen Umweltbereichen, unterschiedliche rechtliche Anforderungen und die Mitteilungen interessierter Kreise.
- Es werden zur Begutachtung mehrere Standorte teils selektiv, teils nichtselektiv ausgewählt.
- Jeder Standort oder jede Unternehmenseinheit, die Bestandteil des Managementsystems ist und bei der es besonders wichtige Umweltaspekte gibt, sollte vor der Zertifizierung von der Zertifizierungsstelle begutachtet werden.
- Das Überwachungsprogramm muss diese Anforderungen berücksichtigen und innerhalb eines angemessenen Zeitraumes alle Standorte abdecken.
- Sollten Abweichungen an einem Standort festgestellt werden, gelten die durchzuführenden Korrekturmaßnahmen für alle Standorte der Organisation, die durch das Zertifikat erfasst werden.

Die Begutachtung im Rahmen der Dokumentenprüfung und vorgelagerten Beurteilung des Managementsystems (obligatorischer Vorortbesuch, Phase 1) befasst sich dabei mit den Tätigkeiten der Organisationszentrale, um sicherzustellen, dass ein Managementsystem für alle Standorte gilt und wirksam zentral gesteuert wird.

5. Vertragsschluss

Für die Begutachtung, Zertifizierung und Überwachung eines Qualitäts-/ Umweltmanagementsystems schließen der Kunde und IFU-CERT einen Vertrag. Vor Vertragsschluss unterzieht IFU-CERT den Erhebungsbogen einer Prüfung, um sicherzustellen, dass

- die Zertifizierungsanforderungen eindeutig festgelegt, dokumentiert und verstanden wurden;
- jegliche Unterschiede in den Auffassungen zwischen dem Kunden und IFU-CERT ausgeräumt sind;
- IFU-CERT in der Lage ist, die Zertifizierungsleistung im Hinblick auf den Geltungsbereich der Zertifizierung, den Standort des Kunden, der zu verwendende Sprache etc. zu erbringen.

Die vereinbarten Gebühren für das Zertifizierungsverfahren werden in der Regel nach Beendigung der entsprechenden Teilschritte mit der Übergabe des jeweiligen Auditberichts fällig.

Zertifizierungsverfahren für Managementsysteme nach DIN EN ISO 9000 ff und DIN EN ISO 14001



Zertifizierungsgesellschaft
für Managementsysteme
mbH

6. Vorbereitung der Auditierung

Vor der Auditierung werden gemeinsam mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise, Termine und Ansprechpartner abgestimmt.

IFU-CERT wird zur Vorbereitung ein geeignetes Auditteam zusammenstellen, das die vom Kunden zusammengestellten Managementdokumente prüft und die Auditierung im Namen von IFU-CERT durchführt. Ggf. können auch Fachexperten aus dem zu auditierenden Fachgebiet das Auditteam beratend ergänzen. Das Auditteam wird formal benannt und mit den erforderlichen Arbeitsdokumenten ausgestattet.

Bei der Begutachtung von Umweltmanagementsystemen dient in der Regel ein zusätzlicher Besuchstermin vor Ort neben der Dokumentenprüfung einer vertiefenden Vorbereitung des Audits (Phase 2). Aufgrund zusätzlich gewonnener Erkenntnisse im Vorortbesuch (UMS Phase 1) kann das bestehende Angebot noch Anpassungen erfahren, insbesondere wenn eine vertiefende Untersuchung notwendig erscheint.

Vor der Auditierung wird ein Audit-Plan erstellt und mit dem Kunden abgestimmt. Dabei werden dem Kunden die Namen der Mitglieder des Auditteams mitgeteilt. Der Kunde hat das Recht benannte Auditoren und Fachexperten im Vorfeld der Auditierung abzulehnen.

7. Auditierung und Auditbericht

Auf Antrag des Kunden kann die Durchführung eines Voraudits veranlasst werden. Die im Voraudit durchgeführten Untersuchungen beinhalten in der Regel die Prüfung des Qualitäts-/ Umweltmanagementhandbuchs und die stichprobenartige Funktionsprüfung des Managementsystems im Unternehmen vor Ort. Das Voraudit erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit der festgestellten Mängel.

Das Auditteam wird das Qualitäts- bzw. Umweltmanagementsystem des Kunden innerhalb des für die Zertifizierung festgelegten Geltungsbereichs für alle anwendbaren Zertifizierungsanforderungen nach dem abgestimmten Audit-Plan stichprobenartig auditieren. Das Zertifizierungsaudit wird entsprechend den Vereinbarungen mit dem Kunden durchgeführt. Es besteht regelmäßig aus zwei Phasen, einer umfassenden Prüfung des Qualitäts-/ Umweltmanagementhandbuchs und der weiteren Unterlagen, Dokumente und Aufzeichnungen, der Aufbau- und Ablauforganisation in Phase 1, sowie der Umsetzung der Anforderungen an das entsprechende Managementsystem in der Praxis vor Ort in der 2. Phase.

Die erforderlichen Unterlagen, einschließlich der dazugehörenden Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, sind vom Kunden termingerecht 6 Wochen vor dem gewünschten Audittermin zur Verfügung zu stellen. Zusätzlich wird bei der Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 im Rahmen der Unterlagenprüfung (Phase 1) ein Gesprächs- und Besichtigungstermin beim Kunden vor Ort durchgeführt. Lässt die durchgeführte Prüfung (Phase 1) ein Audit als sinnvoll erscheinen, so wird der Audittermin, der vereinbart wurde, bestätigt.

Bei großen Abweichungen bei der Unterlagenprüfung bekommt der Auftraggeber vorab einen Unterlagenprüfbericht. Es liegt dann im Ermessen des Kunden, das Audit durch IFU-CERT durchführen zu lassen.

Das Zertifizierungsaudit wird zu einem mit dem Kunden vereinbarten Termin durchgeführt. Während des Audits überzeugt sich das Auditteam, ob die schriftlichen Festlegungen des Qualitäts- bzw. Umweltmanagementsystems auch entsprechende Anwendung findet (Befolgung der festgelegten Ziele, Verfahren und Regeln sowie Eignung des Managementsystems allen Anforderungen der jeweiligen Norm zu genügen und die politischen Ziele des Kunden zu erreichen).

Zertifizierungsverfahren für Managementsysteme nach DIN EN ISO 9000 ff und DIN EN ISO 14001



Zertifizierungsgesellschaft
für Managementsysteme
mbH

Bei einem Abbruch des Audits durch Verschulden des Kunden muss dieser IFU-CERT die bis dahin angefallenen Aufwendungen erstatten.

Am Ende des Audits findet eine Abschlussbesprechung statt. Dabei gibt das Auditteam einen mündlichen Hinweis über die Erfüllung der einzelnen Anforderungen der Zertifizierung an das Managementsystem des Kunden. Der Kunde hat dabei Gelegenheit, über die Feststellungen und deren Grundlage nachzufragen.

Nach dem Audit übergibt das Auditteam IFU-CERT einen Bericht hinsichtlich der Erfüllung aller Zertifizierungsanforderungen an das Qualitäts- bzw. Umweltmanagementsystem des Kunden. Auf dieser Basis erstellt IFU-CERT dem Kunden unverzüglich einen schriftlichen Bericht über das Ergebnis des Audits, der alle zu beseitigenden Abweichungen nennt, damit alle Zertifizierungsanforderungen erfüllt werden können.

Der Kunde kann diesen Bericht kommentieren und diejenigen Maßnahmen beschreiben, die er bereits eingeleitet hat oder zumindest beabsichtigt in einer festgelegten Frist einzuleiten, damit jede während des Audits festgestellte Abweichung gegenüber den Zertifizierungsanforderungen beseitigt wird.

IFU-CERT wird den Kunden darüber informieren, wenn ein Nachaudit vorzunehmen ist oder ob eine schriftliche Verpflichtung des Kunden genügt, die im Rahmen der Überwachung bestätigt wird.

8. Entscheidung über die Zertifizierung

Bei IFU-CERT wird die Entscheidung über die Zertifizierung vom Zertifizierungsausschuss getroffen. Dieser trifft seine Entscheidung auf der Grundlage der während des Zertifizierungsverfahrens gewonnener Informationen sowie anhand jeglicher anderer zweckdienlicher Informationen. Das Erteilen eines Zertifikates ist nicht einklagbar, der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

IFU-CERT wird jedem Kunden, dessen Managementsystem zertifiziert ist, seine Zertifizierungsdokumente (Zertifikate) übergeben. Das Zertifikat enthält Angaben über

- Name und Anschrift des Kunden,
- Geltungsbereich der erteilten Zertifizierung, einschließlich
- Arten der Erzeugnisse, der Verfahren oder Dienstleistungen,
- Systemnorm, nach der die Zertifizierung erfolgte und
- Datum des Inkrafttretens sowie Geltungsdauer der Zertifizierung.

Jeder Antrag auf Änderung des Geltungsbereichs einer schon erteilten Zertifizierung muss vom Zertifizierungsausschuss bearbeitet werden. Dabei wird IFU-CERT entscheiden, welches Auditierungsverfahren geeignet ist, um zu ermitteln, ob der Änderung stattgegeben werden kann oder nicht, und wird entsprechend dieser Entscheidung verfahren.

Die Aberkennung eines Zertifikates erfolgt, wenn wesentliche, zum Zeitpunkt der Zertifikatserteilung gegebene Voraussetzungen nicht erfüllt sind, oder der Kunde den hier genannten Pflichten nicht nachkommt. Das Zertifikat kann bei unvollständigen oder unwahren Angaben bzgl. des Managementsystems, der Verwendung des Zertifikates außerhalb des festgelegten Gültigkeitsbereichs, sowie bei Verletzung der Informationspflicht über Änderungen des Managementsystems / der Organisation aberkannt werden. Irreführende Produktwerbung mit dem Zertifikat ist untersagt. Die Aberkennung wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

Zertifizierungsverfahren für Managementsysteme nach DIN EN ISO 9000 ff und DIN EN ISO 14001



Zertifizierungsgesellschaft
für Managementsysteme
mbH

9. Allgemeine Rechte und Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich:

- die zutreffenden Zertifizierungsanforderungen immer zu erfüllen,
- sämtliche erforderlichen Vorkehrungen für die Durchführung von Audits, zum Zwecke der Auditierung, der Überwachung, der Wiederholungsauditierung und der Behandlung von Beschwerden zu treffen, einschließlich der Prüfung der Dokumentation, des Zugangs zu allen Bereichen, Aufzeichnungen (einschließlich der Berichte über interne Audits) und zum Personal,
- wesentliche Änderungen der Organisation oder des Managementsystems, welche die Zertifizierung bzw. den Geltungsbereich der Zertifizierung betreffen unverzüglich der Zertifizierungsstelle zu melden,
- Erklärungen über seine Zertifizierung nur hinsichtlich der Tätigkeiten abzugeben, für die die Zertifizierung erteilt wurde,
- seine Zertifizierung nicht in einer Form anzuwenden, die IFU-CERT in Verruf bringt und keine Erklärungen über seine Zertifizierung abzugeben, die IFU-CERT als irreführend und nicht autorisiert ansehen kann,
- nach Aussetzung oder Entzug der Zertifizierung (wodurch auch immer verursacht) jegliche Werbung einzustellen, die sich auf die Zertifizierung in irgendeiner Weise bezieht und sämtliche von IFU-CERT geforderten Zertifizierungsdokumente zurückzugeben,
- seine Zertifizierung ausschließlich dazu zu verwenden, um aufzuzeigen, dass das Managementsystem die Anforderungen der festgelegten Norm oder anderer normativer Dokumente erfüllt, und nicht die Vermutung zu fördern, dass ein Erzeugnis oder eine Dienstleistung durch IFU-CERT zertifiziert ist,
- sicherzustellen, dass kein Zertifizierungsdokument, -zeichen oder -bericht oder Teile davon, in irreführender Weise verwendet wird,
- die Anforderungen von IFU-CERT zu erfüllen, wenn er auf seine Zertifizierung in Kommunikationsmedien, wie Dokumenten, Prospekten oder Werbematerial Bezug nimmt.

Einsprüche: Der Kunde hat das Recht benannte Auditoren und Fachexperten im Vorfeld der Auditierung abzulehnen. Bei mehrfacher Ablehnung bedarf dies allerdings einer gesonderten Begründung. Darüber hinaus hat der Kunde das Recht Beschwerden gegen die Zertifizierungsentscheidung oder das Zertifizierungsverfahren vor einem unabhängigen Schlichtungsausschuss vorzutragen. Dieser befindet nach Aktenlage und Anhörung des Beschwerdeführers und ggf. weiterer beteiligter Stellen und teilt dies dem Beschwerdeführer umgehend mit.

10. Allgemeine Rechte und Pflichten von IFU-CERT

IFU-CERT verpflichtet sich:

- dem Kunden auf Anfrage zusätzliche Informationen über den Vertrag zur Verfügung zu stellen,
- kompetentes und qualifiziertes Personal zur Verfügung zu stellen, das die festgelegten Anforderungen an Auditoren nach ISO 10011, ISO 14012 bzw. entsprechender TGA-Richtlinien erfüllt,

Zertifizierungsverfahren für Managementsysteme nach DIN EN ISO 9000 ff und DIN EN ISO 14001



Zertifizierungsgesellschaft
für Managementsysteme
mbH

- in angemessener Weise beabsichtigte Änderungen der Zertifizierungsanforderungen bekanntzugeben.
Sie muss die dazu vorgebrachten Standpunkte der betroffenen Kreise berücksichtigen, bevor sie über genaue Form und Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen entscheidet. Nach der Entscheidung und Veröffentlichung der geänderten Anforderungen muss sich IFU-CERT davon überzeugen, dass jeder zertifizierte Kunde alle notwendig gewordenen Anpassungen seiner Verfahren innerhalb einer festgelegten Frist vornimmt, die nach ihrer Auffassung angemessen ist.

IFU-CERT behält an den von ihr erbrachten Leistungen, das Urheberrecht. Der Kunde darf insbesondere die ihm im Rahmen des Auftrags zugänglich gemachten Arbeitspapiere, Unterlagen und anderweitigen Hilfsmittel nur für den vereinbarungsgemäßen Zweck verwenden. Das Kopieren, Vervielfältigen und auch Veröffentlichungen der im Rahmen des Auftragsverhältnisses von IFU-CERT zugänglich gemachten Arbeitsunterlagen und -papieren usw. bedarf in jedem Fall der Einwilligung von IFU-CERT.

Weiterhin hat IFU-CERT das Recht, Zertifizierungsverfahren (auch Audits vor Ort) gemäß Anforderung durch die TGA begleiten und begutachten zu lassen (Witness-Audits). Dies geschieht unter unbedingter Wahrung der Geheimhaltungspflicht gegenüber dem Kunden.

11. Termine und Kosten

Wenn durch Verschulden des Kunden vereinbarte Termine nicht zustande kommen, ersetzt er IFU-CERT die angefallenen Aufwendungen.

Die Vergütung von Leistungen, insbesondere von Überwachungs-, Nach- und Wiederholungsaudits, erfolgt generell auf der Basis der im Jahr der Durchführung aktuellen „Gebührenordnung“. Dies bedeutet, dass die hierfür im Angebot genannten Gebühren nur einen Richtwert darstellen. Andere Leistungen unterliegen ebenfalls der Preisanpassung, sofern die Angebotsbindefrist abgelaufen ist.

Der Kunde verpflichtet sich, die anfallenden Gebühren nach Aufforderung durch Rechnungsstellung umgehend, spätestens jedoch 14 Tage nach Rechnungsdatum, zu entrichten. Ebenso ist IFU-CERT berechtigt, ggf. Teilabrechnungen vorzunehmen. Nebenkosten sowie Steuern werden gesondert ausgewiesen und berechnet.