



# Zertifizierungsstelle der EUROPANOZERT Zertifizierungen und Schulungen GmbH

(nachfolgend EUROPANOZERT genannt)

---

## Allgemeine Bedingungen und Verfahrensrichtlinien für die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen ( - Zertifizierungsregeln - )

### 1. Allgemeines

Die Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT auditiert, zertifiziert und überwacht Management-Systeme von Kunden und führt Informationsveranstaltungen und Schulungen zur Zertifizierung von Management-Systemen durch. Diese Maßnahmen und andere Aktivitäten der Zertifizierungsstelle dürfen nicht den Charakter von Beratungen zum Aufbau von zu zertifizierenden Management-Systemen haben.

Die EUROPANOZERT GmbH und ihre Zertifizierungsstelle als Organisationen führen keine Beratungen durch. Der Leiter der Zertifizierungsstelle, das mit der Auditierung beauftragte Personal und dessen Arbeitgeber dürfen weder unmittelbar noch mittelbar an der Beratung und dem Aufbau des durch EUROPANOZERT zu zertifizierenden Managementsystems beteiligt gewesen sein.

Kunden, die beim Aufbau von Managementsystemen durch die mit der EUROPANOZERT GmbH verbundenen Gesellschaften beraten wurden, werden durch EUROPANOZERT nicht zertifiziert bzw. erhalten während der Gültigkeit der Zertifizierung keine Beratung zum Managementsystem durch diese. Die Dienstleistungen und Tätigkeiten der verbundenen Gesellschaften dürfen nicht die Vertraulichkeit, Objektivität oder Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle verletzen.

Die Verwaltungsstruktur der EUROPANOZERT GmbH sichert, dass kommerzielle Beziehungen zu anderen Organisationen die Unabhängigkeit der Zertifizierungsstelle nicht beeinträchtigen können.

Die Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT hat eine Aufbau- und eine Ablauforganisation, die den Anforderungen der Internationalen Norm ISO/IEC 17021-1 entspricht. Die Konformität mit dieser Internationalen Norm lässt die Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) feststellen und überwachen.

Die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT und der benannten Auditoren und Fachexperten sind sichergestellt. Die Organisation und der Ablauf von Zertifizierungen sind in einem Management-Handbuch und dokumentierten Verfahren festgelegt.

Jeder Kunde hat Zugang zu den Diensten der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT, sofern er diese Allgemeinen Bedingungen und Verfahrensrichtlinien der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT (nachfolgend Zertifizierungsregeln genannt) und die geltende Preisliste, in der jeweils gültigen Fassung rechtskräftig anerkennt.

Die Zertifizierungsregeln und die Preisliste werden auf alle Kunden in gleicher Weise, ohne Diskriminierung und unabhängig von der Größe und von der Mitgliedschaft in Vereinen, Institutionen oder anderen Organisationen angewendet.

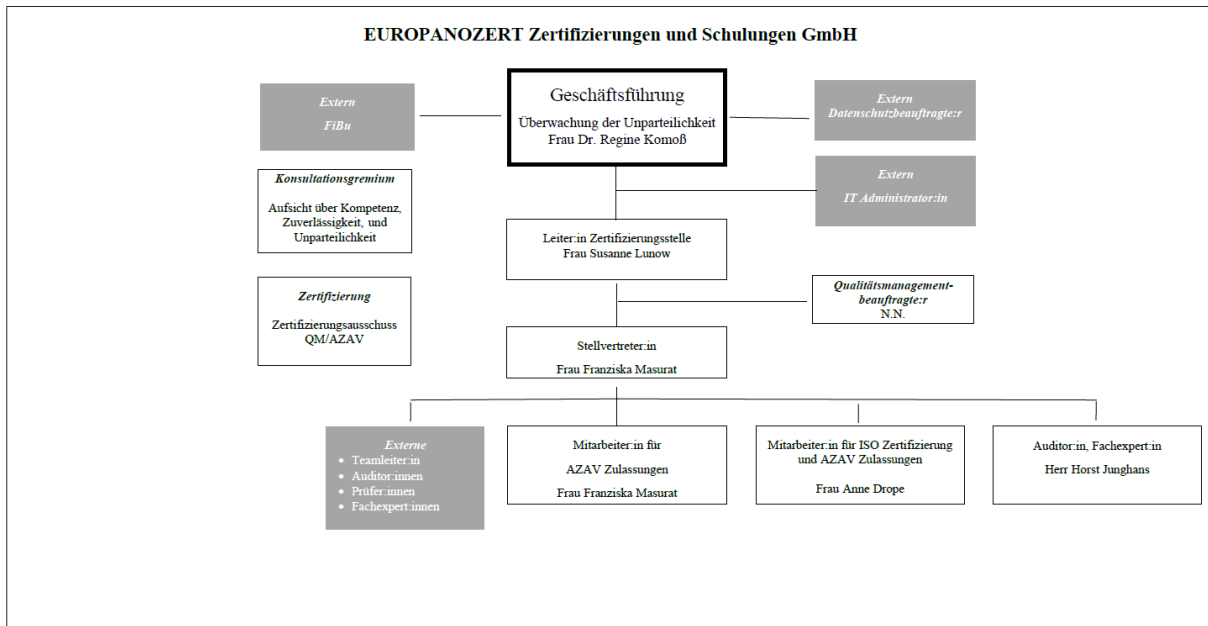
Die Zertifizierungsregeln und die Preisliste dürfen nicht derart angewendet werden, dass eine Teilnahme erschwert oder verhindert wird. Die Zertifizierungstätigkeit wird nicht auf eine bestimmte Anzahl von Kunden begrenzt.

Es ist die Politik von EUROPANOZERT, Zertifizierungen von Managementsystemen unabhängig, zuverlässig, kompetent und in von den Kunden erwarteter Qualität durchzuführen. Zertifikate werden nicht aufgrund von Anforderungen versagt, die nicht der vereinbarten normativen Grundlage für das Managementsystem entsprechen.

### 2. Organisation

Die fachliche Aufsicht über die Tätigkeit der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT hat der Lenkungsausschuss. In ihm sind

die maßgeblich an der Zertifizierung beteiligten Seiten vertreten.



#### Anwendungsbereich

Diese Zertifizierungsregeln gelten bei der Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen für

- die Antragsphase – Phase 1
- die Erst-Zertifizierung – Phase 2
- die Überwachung – Phase 3
- die Re-Zertifizierung – Phase 4

Der Auftrag für Phase 1 wird durch Einreichung des Antrags zur Zertifizierung eines QM-Systems erteilt.

Der Auftrag für Phase 2, Phase 3 und Phase 4 wird in einem Rahmenvertrag zur Zertifizierung eines QM-Systems vereinbart.

Voraussetzung für die Erteilung und Aufrechterhaltung eines Zertifikates ist die Erfüllung der Anforderungen der vereinbarten normativen Grundlage durch das QM-System des Kunden. Die Erfüllung der Anforderungen wird durch EUROPANOZERT im Auditierungs-, Zertifizierungs- und Überwachungsverfahren festgestellt bzw. überwacht.

### 3. Antragsverfahren (Phase 1)

EUROPANOZERT bietet vor Antragstellung folgende Leistungen kostenfrei an:

- Auskünfte (Telefonisch oder per E-Mail)
- Schriftliches Informationsmaterial
- Einführungsgespräche in der EUROPANOZERT Geschäftsstelle

In Einführungsgesprächen können u.a. folgende Punkte besprochen werden:

- Ziele und Nutzen der Zertifizierung
- grundsätzliche Voraussetzungen für die Zertifizierung
- Inhalt und Ablauf von Auditierungs-, Zertifizierungs- und Überwachungsverfahren
- Normgrundlage und Geltungsbereich der Zertifizierung
- Terminvorstellungen und voraussichtliche Kosten

### **3.1. Kostenangebot**

Kostenangebote werden auf Grundlage des Fragebogens „Anforderung eines Kostenangebotes“ abgegeben. Sind die gemachten Angaben nicht ausreichend zur Erstellung eines Kostenangebotes, holt die Zertifizierungsstelle weitere Informationen beim Kunden ein. Die Anforderung von Kostenangeboten ist noch keine offizielle Antragstellung zur Zertifizierung.

### **3.2. Antragstellung**

Die Antragstellung auf Zertifizierung eines QM-Systems erfolgt durch Einreichung des „Antrags auf Zertifizierung eines QM-Systems“. Diesen Fragebogen erhält der Kunde auf Anforderung, zusammen mit diesen Zertifizierungsregeln, der Preisliste und dem Rahmenvertrag.

Den ausgefüllten Antrag zur Zertifizierung und den unterzeichneten Rahmenvertrag sendet der Kunde an EUROPANOZERT zurück.

Anhand des Fragebogens beurteilt EUROPANOZERT die grundsätzliche Zertifizierbarkeit des QM-Systems des Kunden durch EUROPANOZERT. Der Kunde benennt die für die Zertifizierung verantwortliche Kontaktperson (Auditbeauftragter). Wenn notwendig, holt EUROPANOZERT weitere Informationen beim Kunden ein. Bei positivem Ergebnis der Prüfung des Antrages erhält der Kunden, den durch die Geschäftsführung unterzeichneten Rahmenvertrag zur Zertifizierung zurück. Andernfalls wird der Kunde über die Ablehnung des Antrags informiert. Ablehnungen werden begründet.

Die Beauftragung für Auditierungen erfolgt durch den Kunden für jedes Audit gesondert durch die Bestätigung des Leistungsplanes der Zertifizierungsstelle.

### **3.3. Erst-Zertifizierung (Phase 2)**

#### **3.3.1. Voraudit**

Vom Kunden kann auf Wunsch ein Voraudit in Auftrag gegeben werden. Dieses kann umfassen:

- Vorprüfung der QM-Dokumentation zur Feststellung von Mängeln in der Darlegung des QM-Systems
- Voraudit im Unternehmen zur Feststellung der Umsetzung und Wirksamkeit des QM-Systems
- Klärung offener Fragen (keine Beratung)

Der Umfang der Leistungen einer Vorauditierung kann nach Bedarf in Auftrag gegeben werden. Die Art der Berichterstattung (mündlich oder schriftlich) und deren Umfang werden individuell vereinbart. Eine Vorauditierung ist nicht Voraussetzung für die Durchführung einer Zertifizierung. Aus den Ergebnissen einer Vorauditierung kann kein Anspruch auf Zertifikaterteilung abgeleitet werden. Eine Vorauditierung kann für jedes eigenständige QM-System nur einmal erfolgen. Es ist jedoch einmal zulässig, zusätzlich zu einer regulären Vorauditierung, ein laufendes Erst-Zertifizierungsaudit in ein Voraudit herunterzustufen.

#### **3.3.2. Erst-Zertifizierungsaudit**

Die Zertifizierungsstelle unterbreitet dem Kunden einen Vorschlag für die Besetzung des Auditteams. Dabei legt die Zertifizierungsstelle gegenüber dem Kunden auf Anfrage dar, an welchen abgeschlossenen Zertifizierungen die Mitglieder des Auditteams in den letzten 2 Jahren vor dem aktuellen Zertifizierungsverfahren teilgenommen haben.

Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass kein Mitglied des Auditteams innerhalb von 2 Jahren vor der aktuellen Zertifizierung an Beratungen zum Aufbau und zur Arbeitsweise von Managementsystemen des zu zertifizierenden Kunden beteiligt war. Auf Anfrage des Kunden legt sie dar, an welchen Beratungen zum Aufbau und zur Arbeitsweise von QM-Systemen die Mitglieder des Auditteams in den letzten 2 Jahren teilgenommen haben.

Von der Zertifizierungsstelle angestelltes bzw. mit der Auditierung beauftragtes Personal muss unabhängig vom zu zertifizierenden Kunden sein. Dies wird von EUROPANOZERT überprüft.

Das Auditteam besteht in der Regel aus dem Auditteamleiter und einem weiteren Auditor. Sind besondere fachspezifische Fragestellungen bei der Beurteilung des QM-Systems zu lösen, so kann ein Fachexperte hinzugezogen werden. Die Kosten für den Fachexperten trägt die Zertifizierungsstelle. Es können nur vom Leiter der Zertifizierungsstelle benannte Auditoren bzw. Fachexperten beauftragt werden. Über die Zusammensetzung des Auditteams entscheidet der Leiter der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT.

Dem Kunden wird das Recht eingeräumt, ohne Begründung einmal den/die von EUROPANOZERT vorgeschlagenen Auditor(en) abzulehnen. Weitere Ablehnungen sind zu begründen.

EUROPANOZERT plant und vereinbart mit dem Kunden in einem Leistungsplan die inhaltlichen und zeitlichen Schritte, die Besetzung des Auditteams, den Leistungsumfang und die zu erwartenden Kosten.

Voraussetzung für die Durchführung von Phase 2 ist:

- die positive Beurteilung des Antrages auf Zertifizierung
- der Abschluss eines Vertrages über die Auditierung, Zertifizierung und Überwachung des QM-Systems des Kunden
- die Bestätigung des Leistungsplanes durch den Kunden
- die Bereitstellung der QM-Dokumentation als elektronische Dokumente oder durch Zugriffsmöglichkeit über das Internet, entsprechend den Anforderungen der vereinbarten normativen Grundlage

Die Auditsprache ist Deutsch, wenn nicht anders vereinbart.

Die Erst-Zertifizierung erfolgt in zwei Stufen (Audit der Stufe 1 und Audit der Stufe 2).

### **3.3.2.1. Audit der Stufe 1**

Zwischen dem Abschluss einer Vorauditierung (Letzter Tag des Voraudit im Unternehmen) und dem Audit der Stufe 1 muss ein zeitlicher Mindestabstand von 3 Wochen liegen.

Das Audit der Stufe 1 ist durchzuführen, um

- a) die Management-System-Dokumentation des Kunden zu auditieren,
- b) den Standort und die standort-spezifischen Bedingungen des Kunden zu beurteilen sowie Gespräche mit dem Personal der Organisation des Kunden zu führen, um die Bereitschaft für das Audit Stufe 2 zu ermitteln,
- c) den Status des Kunden zu bewerten sowie das Verständnis bezüglich der Anforderungen der Norm, insbesondere im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen und des Betreiben des Managementsystems,
- d) notwendige Informationen zu sammeln bezüglich des Geltungsbereiches des Managementsystems, der Prozesse und des/der Standorts(e) des Kunden sowie zugehörige gesetzliche und behördliche Aspekte und deren Einhaltung ( z.B. qualitäts-, umwelt-, rechtliche Aspekte der Tätigkeiten des Kunden, damit verbundene Risiken usw.),
- e) die Zuteilung der Ressourcen für Stufe 2 zu bewerten sowie die Einzelheiten der Audits der Stufe 2 mit dem Kunden abzustimmen;
- f) einen Schwerpunkt für die Planung des Audits der Stufe 2 zu schaffen, indem ausreichendes Verständnis des Managementsystem des Kunden sowie zu den Standorttätigkeiten zusammen mit möglichen signifikanten Aspekten erlangt werden,
- g) zu beurteilen, ob die internen Audits und Managementbewertungen geplant und durchgeführt werden und dass der Grad der Umsetzung des Managementsystems belegt, dass der Kunde für das Audit der Stufe 2 bereit ist.

In der Regel werden alle Teile des Audits der Stufe 1 vom Auditteamleiter am Hauptstandort des Kunden durchgeführt.

Auditfeststellungen aus der Stufe 1 werden in einem Auditbericht dokumentiert, einschließlich der Hinweise zu identifizierten Schwachstellen, die während des Audits der Stufe 2 als Nichtkonformität eingestuft werden könnten.

Der Kunde erhält den schriftlichen Auditbericht zu Stufe 1 innerhalb 2 Wochen nach Abschluss des Audits.

Bei der Ermittlung des Abstands zwischen Stufe 1 und Stufe 2 werden die Erfordernisse des Kunden Berücksichtigt, um Lösungen zu Schwachstellen, die während des Audits der Stufe 1 identifiziert wurden, zu finden. Es kann erforderlich sein, bereits geplante Termine für das Audit der Stufe 2 zu korrigieren.

Der Mindestabstand zwischen Stufe 1 und Stufe 2 sollte 3 Wochen betragen.

Wurde die Durchführung der Stufe 2 vom Auditteamleiter im Auditbericht zu Stufe 1 nicht empfohlen, kann auf Wunsch des Kunden ein Gespräch mit EUROPANOZERT zur Klärung der weiteren Vorgehensweise vereinbart werden. Festgestellte Nichtkonformitäten in der Dokumentation des QM-Systems des Kunden müssen vor dem Audit der Stufe 2 beseitigt sein.

### **3.3.2.2. Audit der Stufe 2**

Der Zweck des Audits der Stufe 2 ist es, die Umsetzung, einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems des Kunden zu beurteilen. Das Audit der Stufe 2 muss an dem/den Standort/en des Kunden stattfinden, wobei die Zertifizierungsstelle eine Stichprobe von Standorten im Einklang mit den anzuwendenden Regelwerken festlegen kann.

Es muss mindestens das Folgende umfassen:

- a) Informationen und Nachweise über die Konformität mit allen Anforderungen der vereinbarten QM-System-Norm(en) und anderer anzuwendender normativer Dokumente;

- b) Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstellung und Überprüfung nach Schlüsselleistungs-Zielen und -Vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen der vereinbarten QM-System-Norm(en) oder anderen anzuwendender normativer Dokumente);
- c) das QM-System des Kunden und dessen Leistungsfähigkeit in Bezug auf Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften;
- d) Betriebssteuerung/-lenkung der Prozesse des Kunden;
- e) internes Auditieren und Managementbewertung;
- f) Verantwortlichkeit der Leitung für die grundsätzlichen Regelungen des Kunden;
- g) Verbindungen zwischen normativen Anforderungen, Politik, Leistungszielen und –vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der vereinbarten QM-System-Norm(en) oder anderer anzuwendender normativer Dokumente), anwendbaren gesetzlichen Anforderungen, Verantwortlichkeiten, Kompetenz des Personals, Tätigkeiten/Arbeitsweise, Verfahren, Leistungsdaten und Feststellungen und Schlussfolgerungen aus internen Audits.

Der Auditteamleiter bereitet mit dem Kunden das Audit organisatorisch vor, stimmt mit ihm den Auditplan ab und reicht den Auditplan mindestens 2 Wochen vor dem geplanten Audittermin bei der Zertifizierungsstelle zur Bestätigung ein. Die Zertifizierungsstelle stellt dem Kunden den freigegebenen Auditplan zu. Einsprüche gegen den Auditplan sind vom Kunden bis spätestens 1 Woche vor dem geplanten Audittermin geltend zu machen.

Die EUROPANOZERT-Auditchecklisten dienen als Leitfaden für die Auditierung. Das Auditteam ist berechtigt, Befragungen und Untersuchungen vorzunehmen, die über die EUROPANOZERT-Auditchecklisten hinausgehen.

Der Kunde demonstriert im Audit die praktische Anwendung des QM-Systems. Die Auditierung wird anhand der EUROPANOZERT-Auditchecklisten protokolliert. Nichtkonformitäten werden in Abweichungsberichten aufgezeichnet.

Werden während des Audits der Stufe 2 so schwerwiegende Nichtkonformitäten festgestellt, dass deren Beseitigung innerhalb von 12 Wochen nicht realistisch erscheint, ist dem Kunden der Abbruch des Audits mitzuteilen und die Umwandlung des Audits in ein Voraudit vorzuschlagen. Entscheidet sich der Kunde für die Umwandlung in ein Voraudit, sind mit ihm die weitere Vorgehensweise und der weitere Leistungsumfang zu vereinbaren. Bei einem Abbruch des Audits ist vom Kunden der tatsächliche Leistungsumfang nach Preisliste zu erstatten. Die Umwandlung in ein Voraudit kann für jedes eigenständige QM-System nur einmal erfolgen.

Der Auditteamleiter informiert nach Beendigung des Audits den Kunden in einem Abschlussgespräch über das Ergebnis der Auditierung. Abweichungen werden anhand von Abweichungsberichten erläutert.

Der Kunde erhält einen Auditbericht zum Audit der Stufe 2, einschließlich der Empfehlung des Auditteamleiters zur Erteilung der Zertifizierung und ggf. noch nicht beseitigter Nichtkonformitäten.

### 3.3.3. Beseitigung von Nichtkonformitäten

**Nichtkonformität** ist die Nichterfüllung einer Anforderung.

**Wesentliche Nichtkonformität** ist eine Nichtkonformität, die die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen, beeinträchtigt. In folgenden Fällen könnten Nichtkonformitäten als wesentlich eingestuft werden:

wenn erheblicher Zweifel daran besteht, dass eine wirksame Prozesslenkung besteht oder dass Produkte bzw. Dienstleistungen die festgelegten Anforderungen erfüllen; oder

wenn mehrere untergeordnete Nichtkonformitäten, die sich auf dieselbe Anforderung oder dasselbe Problem beziehen, einen systembezogenen Fehler darstellen und somit eine wesentliche Nichtkonformität ergeben.

**Untergeordnete Nichtkonformität** ist eine Nichtkonformität, die die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen, **nicht** beeinträchtigt.

Der Kunde muss die Ursachen von Nichtkonformitäten analysieren und die spezifischen, durchgeführten oder geplanten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen beschreiben, um die erkannten Nichtkonformitäten in einem festgelegten Zeitraum zu beseitigen.

Der Auditteamleiter legt fest, ob der Kunde die Umsetzung von Korrekturmaßnahmen durch Einreichung von Unterlagen nachweisen soll oder ob ein Nachaudit zur Nachweisführung erforderlich ist.

Wenn ein Nachaudit erforderlich ist, vereinbart der Auditteamleiter mit dem Kunden einen Termin für die Durchführung. Zu einem regulären/planmäßigen Audit kann höchstens ein Nachaudit erfolgen.

Die Zusammenstellung des Auditteams für das Nachaudit (aus den Mitgliedern des Audits der Stufe 2) liegt in der Verantwortung des Auditteamleiters. Die Durchführung von Nachaudits erfolgt wie bei Audits der Stufe 2. Der Auditteamleiter erstellt einen gesonderten Auditbericht. Die Vergütung von Nachaudits erfolgt nach Aufwand entsprechend Preisliste von EUROPANOZERT.

#### **3.3.4. Erteilung der Erst-Zertifizierung**

Die Umsetzung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen jeglicher wesentlicher Nichtkonformität muss innerhalb von 6 Monaten nach dem letzten Tag der Stufe 2 verifiziert und angenommen sein. Die Planung des Kunden von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen jeglicher untergeordneter Nichtkonformität muss innerhalb von 6 Monaten nach dem letzten Tag der Stufe 2 bewertet und angenommen sein. Ist dies nicht möglich, muss die Zertifizierungsstelle vor der Empfehlung zur Zertifizierung eine erneute Stufe 2 durchführen.

Der Zertifizierungsausschuss von EUROPANOZERT entscheidet innerhalb 4 Wochen nach Vorliegen des Auditberichtes und der Korrekturenbewertung über die Erteilung des Zertifikates. Der Kunde wird über das Ergebnis unverzüglich informiert.

Ist die Zertifizierung erteilt worden, erhält der Kunde das EUROPANOZERT-Zertifikat nach Entrichtung der Entgelte.

Der Zertifizierungszyklus beginnt mit der Zertifizierungsentscheidung zur Erst- oder Re-Zertifizierung.

Ein Zertifikat ist 3 Jahre gültig, wenn mindestens 2 Überwachungsaudits innerhalb der vorgeschriebenen Interfalle mit positivem Ergebnis abgeschlossen werden.

Eine Zertifizierung erlischt ohne weiteren Akt mit dem im Zertifikat angegebenen Gültigkeitsdatum.

In der Jahrespauschale für das EUROPANOZERT-Zertifikat sind folgende Leistungen enthalten:

- Erteilung, Ausstellung, Registrierung und Nutzung des EUROPANOZERT-Zertifikates;
- Nutzung des EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichens;
- Reisekosten des Auditteams für einen auditierten Standort (Fahrkosten, Übernachtungskosten, Spesen); Weitere Standorte nach Preisliste;
- Planung und Vorbereitung des nächsten Überwachungs- bzw. Re-Zertifizierungsaudits;
- Information des Kunden über wesentliche Änderungen der Normgrundlagen, der Zertifizierungsregeln und der Preisliste.

#### **3.4. Überwachung (Phase 3)**

Es werden maßgebliche Bereiche und Tätigkeiten, die vom Geltungsbereich des QM-System erfasst werden, regelmäßig überwacht. Dabei sind Änderungen bezüglich des zertifizierten Kunden und seines Managementsystems zu berücksichtigen.

Die Überwachungstätigkeiten müssen Vor-Ort-Audits zur Begutachtung des Managementsystems des zertifizierten Kunden bezüglich der spezifischen Anforderungen der vereinbarten Norm(en), nach der die Zertifizierung gewährt wurde, beinhalten. Weitere Überwachungstätigkeiten können beinhalten:

- a) Anfragen der Zertifizierungsstelle an den zertifizierten Kunden zu Aspekten der Zertifizierung,
- b) Bewertung der Angaben des Kunden im Hinblick auf seine Tätigkeiten (z.B. Werbematerial, Webseiten),
- c) Aufforderungen an den Kunden zur Bereitstellung von Dokumenten und Aufzeichnungen (auf Papier oder elektronischen Medien) und,
- d) andere Mittel zur Überwachung der Leistungsfähigkeit des zertifizierten Kunden.

##### **3.4.1. Überwachungsaudit**

Überwachungsaudits sind Vor-Ort-Audits, stellen aber nicht notwendigerweise vollständige Systemaudits dar, und müssen zusammen mit den anderen Überwachungstätigkeiten geplant werden, sodass die Zertifizierungsstelle das Vertrauen aufrechterhalten kann, dass das zertifizierte Managementsystem zwischen den Re-Zertifizierungsaudits weiterhin die Anforderungen erfüllt. Überwachungsaudits beinhalten mindestens:

- a) interne Audits und Managementbewertungen;
- b) eine 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 zertifizierten Kunden;
- 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 anderen Verweisen auf die Zertifizierung.

Überwachungsaudits müssen an dem/den Standort/en des Kunden stattfinden, wobei die Zertifizierungsstelle eine Stichprobe von Standorten im Einklang mit den anzuwendenden Regelwerken festlegen kann.

Überwachungsaudits müssen mindestens einmal je Kalenderjahr durchgeführt werden mit Ausnahme der Jahre, in denen ein Re-Zertifizierungsaudit durchgeführt wird. Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung liegen.

Die Planung, Durchführung und Berichterstellung des Überwachungsaudits erfolgt wie bei Erst-Zertifizierungsaudits der Stufe 2.

#### **3.4.2. Beseitigung von Nichtkonformitäten**

siehe 4.3.3

#### **3.4.3. Aufrechterhaltung der Zertifizierung**

Jede wesentliche Nichtkonformität muss innerhalb von 3 Monaten nach dem letzten Tag des Überwachungsaudits beseitigt sein. Für jede untergeordnete Nichtkonformität muss innerhalb von 3 Monaten nach dem letzten Tag des Überwachungsaudits ein Plan zu Korrekturmaßnahmen bewertet und angenommen sein. Ist dies nicht möglich ist die Zertifizierung für maximal 3 Monate auszusetzen. Liegen die Mängel danach weiterhin vor, ist die Zertifizierung zurückzuziehen.

Zur Wiederherstellung der Zertifizierung ist ein Stufe 2 Audit, wie bei einer Re-Zertifizierung durchzuführen. Das Ablaufdatum der Zertifizierung muss auf dem aktuellen Zertifizierungszyklus basieren.

#### **3.5. Re-Zertifizierung (Phase 4)**

Ziel des Re-Zertifizierungsaudit ist die anhaltende Erfüllung aller Anforderungen der vereinbarten QM-System-Norm(en) oder eines anderen anzuwendenden normativen Dokuments zu beurteilen und die kontinuierliche Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems als Ganzes sowie seiner anhaltenden Bedeutung und Anwendbarkeit auf den Geltungsbereich der Zertifizierung zu bestätigen.

Das Re-Zertifizierungsaudit muss auch die Leistungsfähigkeit des Managementsystems über den Zeitraum der Zertifizierung berücksichtigen und eine Überprüfung früherer Auditberichte zu Überwachungsaudits beinhalten.

Tätigkeiten zu Re-Zertifizierungsaudits können ein Audit der Stufe 1 erfordern, wenn es signifikante Änderungen im QM-System, beim Kunden oder im Zusammenhang mit der Arbeitsweise des QM-Systems gibt (z.B. Veränderungen in der Gesetzgebung).

##### **3.5.1. Re-Zertifizierungsaudit**

Re-Zertifizierungsaudits müssen an dem/den Standort/en des Kunden stattfinden, wobei die Zertifizierungsstelle eine Stichprobe von Standorten im Einklang mit den anzuwendenden Regelwerken festlegen kann.

In Re-Zertifizierungsaudits wird mindestens Folgendes behandelt:

- a) die Wirksamkeit des Managementsystems in seiner Gesamtheit angesichts interner oder externer Änderungen und seine fortgesetzte Bedeutung und Anwendbarkeit im Geltungsbereich der Zertifizierung;
- b) die dargelegte Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit und Verbesserung des Managementsystems, um die gesamte Leistungsfähigkeit zu steigern;
- c) ob das Betreiben des zertifizierten Managementsystems zum Erreichen von Politik und Zielstellung der Organisation beiträgt.

Die Planung, Durchführung und Berichterstellung des Re-Zertifizierungsaudits erfolgt wie bei Erst-Zertifizierungsaudits

der Stufe 2.

### **3.5.2. Beseitigung von Nichtkonformitäten**

siehe 4.3.3

Jede wesentliche Nichtkonformität muss vor Ablauf der Zertifizierung beseitigt und verifiziert sein.

Die Planung des Kunden von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen jeglicher untergeordneter Nichtkonformität muss vor Ablauf der Zertifizierung vorliegen und angenommen sein.

### **3.5.3. Erteilung der Re-Zertifizierung**

siehe 4.3.4

Wenn die Re-Zertifizierungstätigkeiten vor Ablauf der bestehenden Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen werden, dann kann das Ablaufdatum der neuen Zertifizierung auf dem Ablaufdatum der bestehenden Zertifizierung beruhen. Das Ausgabedatum des neuen Zertifikats muss dem Tag der Re-Zertifizierungsentscheidung oder einem späteren entsprechen.

Wenn die Zertifizierungsstelle vor Ablauf des Zertifizierungsdatums das Re-Zertifizierungsaudit nicht abgeschlossen hat oder außerstande ist, die Umsetzung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen für eine beliebige wesentliche Nichtkonformität zu verifizieren, dann darf keine Empfehlung für die Re-Zertifizierung ausgesprochen werden und die Gültigkeit der Zertifizierung darf nicht verlängert werden. Der Kunde muss informiert und die Konsequenzen erläutert werden.

Unter der Voraussetzung, dass die ausstehenden Re-Zertifizierungstätigkeiten abgeschlossen worden sind, kann die Zertifizierungsstelle innerhalb von 6 Monaten nach Ablauf der Zertifizierung die Zertifizierung wiederherstellen; andernfalls ist mindestens die Stufe 2 wie bei einer Re-Zertifizierung durchzuführen. Das Gültigkeitsdatum des Zertifikats muss dem Tag der Re-Zertifizierungsentscheidung oder einem späteren entsprechen und das Ablaufdatum muss auf dem vorangegangenen Zertifizierungszyklus basieren.

Der Zertifizierungsausschuss muss Entscheidungen über die Erneuerung der Zertifizierung auf der Grundlage der Ergebnisse des Re-Zertifizierungsaudits sowie der Ergebnisse aus der Bewertung des Systems über den Zeitraum der Zertifizierung und der von den Nutzern der Zertifizierung erhaltenen Beschwerden treffen.

## **3.6. Audits aus besonderem Anlass**

### **3.6.1. Erweiterung des Geltungsbereiches**

Die Zertifizierungsstelle nimmt auf eine beantragte Erweiterung des Geltungsbereiches einer schon erteilten Zertifizierung eine Bewertung des Antrags vor und legt alle erforderlichen Audittätigkeiten fest, um eine Entscheidung über die Erweiterung durch den Zertifizierungsausschuss zu ermöglichen. Dies kann im Zusammenhang mit einem Überwachungsaudit erfolgen oder Re-Zertifizierungsaudit oder einem gesondert vereinbarten Audit erfolgen.

### **3.6.2. Kurzfristig angekündigte Audits**

Es kann für die Zertifizierungsstelle erforderlich sein, dass sie kurzfristig angekündigte Audits beim zertifizierten Kunden durchführen muss, um Beschwerden zu untersuchen oder als Konsequenz von Änderungen oder als Konsequenz auf ausgesetzte Zertifizierungen. In solchen Fällen informiert die Zertifizierungsstelle den Kunden über die Bedingungen, unter denen diese kurzfristigen Begehungen durchgeführt werden.

Gegen die Besetzung des Auditteams bei kurzfristig angekündigten Audits kann der Kunden keinen Einspruch erheben.

## **3.7. Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereiches der Zertifizierung**

Die Zertifizierungsstelle muss die Zertifizierung z.B. in Fällen aussetzen, wenn

- ein zertifiziertes QM-System 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.



Bei Aussetzung ist die Zertifizierung des QM-Systems des Kunden zeitweise außer Kraft gesetzt. Der Kunde darf für die Zeit der Aussetzung nicht für seine Zertifizierung werben. Der Status der Aussetzung der Zertifizierung wird in der Liste der gültigen Zertifizierungen öffentlich bekannt und zugänglich gemacht. Die Zertifizierungsstelle behält sich vor dritte Stellen über den Status der Aussetzung zu informieren.

Eine Aussetzung darf insgesamt nur zweimal innerhalb der Gültigkeit eines Zertifikates erfolgen.

Wenn die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, in einem von der Zertifizierungsstelle vorgegebenen Zeitraum nicht gelöst worden sind, muss das zur Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung führen. Die Aussetzung darf sechs Monate nicht übersteigen.

Die Zertifizierungsstelle muss den Geltungsbereich der Zertifizierung des Kunden einschränken, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen, wenn der zertifizierte Kunde es dauerhaft versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen für diese Teile des Geltungsbereichs der Zertifizierung zu erfüllen. Eine solche Einschränkung muss in Übereinstimmung mit den Anforderungen der für die Zertifizierung vereinbarten Norm(en) erfolgen.

Mit der Aussetzung, Einschränkung oder Zurückziehung der Zertifizierung verbunden ist der Verlust des Rechts auf Zeichnungsführung des EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichens.

Der Kunde muss nach Kenntnismahme der Zurückziehung der Zertifizierung jede weitere Verwendung aller Werbematerialien unterlassen, die einen Verweis auf seinen zertifizierten Status enthalten.

Auf Anfrage einer beliebigen Seite muss die Zertifizierungsstelle den Zertifizierungsstatus des QM-Systems des Kunden richtig als ausgesetzt, zurückgezogen oder eingeschränkt angeben.

### **3.8. Beschwerden**

Bei Erhalt einer Beschwerde muss die Zertifizierungsstelle untersuchen, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist und falls dem so ist, muss diese sich damit befassen. Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten QM-Systems berücksichtigen.

Beschwerden über einen zertifizierten Kunden müssen von der Zertifizierungsstelle innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben werden.

Das Beschwerdeverfahren unterliegt der Vertraulichkeit, in Bezug auf den Beschwerdeführer und auf den Anlass der Beschwerde.

Das Beschwerdeverfahren ist als Prozess im Managementsystem der Zertifizierungsstelle implementiert und wird auf Anfrage gestellt.

Wo immer möglich, muss die Zertifizierungsstelle den Erhalt der Beschwerde bestätigen und muss dem Beschwerdeführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zustellen.

Die Entscheidung, die dem Beschwerdeführer mitzuteilen ist, muss durch Person/Personen, die vorher nicht in den Beschwerdegegenstand einbezogen war(en), getroffen oder bewertet und freigegeben werden.

Wo immer möglich, muss die Zertifizierungsstelle bei der Beendigung des Beschwerde-Verfahrens dem Beschwerdeführer formelle Mitteilung machen.

Die Zertifizierungsstelle muss zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer ermitteln, ob, und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

## **4. Allgemeine Bedingungen der Zertifizierung**

### **4.1. Pflichten und Verantwortung von EUROPANOZERT**

Die Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT gewährleistet, dass auf allen Ebenen ihrer Organisation, einschließlich ihrer Ausschüsse, die bei Zertifizierungen erhaltenen Informationen vertraulich bleiben.

Auskünfte an Dritte über Vorgänge im Zusammenhang mit der Zertifizierung und Überwachung dürfen nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Betroffenen weitergegeben werden.

EUROPANOZERT gewährleistet, dass nur befugtes Personal Zugang zu vertraulichen Informationen erhält und ein zufälliges Erlangen von Informationen über Kunden und deren Zertifizierung ausgeschlossen wird.

Die mit der Auditierung beauftragten Personen werden schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet.

EUROPANOZERT haftet im Falle des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit nur insoweit, wie es das Gesetz vorschreibt und wie es in Verträgen mit dem Kunden vereinbart ist. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

Der Leiter der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT ist verpflichtet, im Rahmen seiner Möglichkeiten auf die korrekte Darstellung und Verwendung des Zertifikates und des Zertifizierungszeichens durch den Kunden zu achten.

#### **4.2. Pflichten und Verantwortung des Kunden**

Der Kunde stellt alle mit seinem QM-System in Beziehung stehenden Dokumente (einschließlich der Aufzeichnungen) zur Verfügung (Einsicht oder Übergabe). Vor jedem Überwachungs- und Wiederholungsaudit sind zusätzlich Angaben über erfolgte Änderungen aufzulisten.

Der Kunde benennt einen Auditbeauftragten als Kontaktperson.

Der Kunde gewährt dem Auditteam Zugang zu den entsprechenden Stellen im Unternehmen.

Der Kunde teilt EUROPANOZERT wesentliche Veränderungen des zertifizierten QM-Systems sowie der Struktur und Organisation des Unternehmens umgehend mit.

Er räumt EUROPANOZERT das Recht ein, bei begründetem Verdacht auf Nichtkonformität oder bei Beschwerden jederzeit eine Überprüfung des QM-Systems durchzuführen und ein Überwachungsaudit anzuordnen. Die Kosten der Überprüfung und des Überwachungsaudits trägt der Kunde.

Der Kunde legt in Überwachungs- und Re-Zertifizierungsaudits dar, wie er das EUROPANOZERT-Zertifikat und das EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichen im Zeitraum seit der letzten Auditierung verwendet hat.

Der Kunde hat alle internen Audits und Qualitätsmanagement-Bewertungen, eingeleitete Korrekturmaßnahmen und die Beobachtung der Wirksamkeit dieser Maßnahmen aufzuzeichnen und zur Einsicht durch die Zertifizierungsstelle bereitzustellen.

Der Kunde hat alle Kundenbeschwerden und Beanstandungen des zertifizierten QM-Systems, die Maßnahmen zu deren Behebung und die Beobachtung der Wirksamkeit dieser Maßnahmen aufzuzeichnen und zur Einsicht durch die Zertifizierungsstelle bereitzustellen.

#### **4.3. Aufzeichnungen zu Zertifizierungen**

Zu jeder Zertifizierung werden Aufzeichnungen angefertigt. Alle Aufzeichnungen werden für 2 Zertifizierungszyklen, mindestens jedoch über einen Zeitraum von 5 Jahren sicher aufbewahrt, auch über den Ablauf von Verträgen hinaus. Nach Ablauf dieser Frist entscheidet der Leiter der Zertifizierungsstelle über deren Vernichtung.

#### **4.4. Unterrichtung der Zertifikatinhaber über Änderungen des Zertifizierungsverfahrens**

EUROPANOZERT informiert den Kunden über wesentliche Änderungen der Normgrundlage, der Zertifizierungsregeln und der Preisliste von EUROPANOZERT.

#### **4.5. Verzeichnis der zertifizierten Organisationen**

Zertifizierte Kunden werden in einem Verzeichnis geführt, das den Zertifizierungsstatus, die Firma, die Anschrift, den Geltungsbereich der Zertifizierung, den Zeitraum der Gültigkeit des Zertifikates und die Norm, nach der zertifiziert wurde, angibt. Es wird stets auf dem neuesten Stand gehalten. Das Verzeichnis steht der Öffentlichkeit zur Verfügung und wird auf Anfrage zugestellt.

#### **4.6. Rechnungslegung und Zahlungsziel**

Die Rechnungslegung erfolgt durch EUROPANOZERT jeweils nach Abschluss einer Prüfung/Auditierung. Der Rechnungsbetrag ist zahlbar innerhalb 10 Tagen.

#### **4.7. Einsprüche und Gerichtsstand**

Gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle über Nichterteilung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung von Zertifikaten kann der Kunde mit einer Frist von 4 Wochen beim Leiter der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT schriftlich Einspruch erheben.

Kann der Einspruch in Verhandlungen der Zertifizierungsstelle mit dem Kunden nicht ausgeräumt werden, so setzt die Geschäftsführung einen Schlichtungsausschuss ein.

Der Schlichtungsausschuss besteht aus einem Vorsitzenden, der im Einvernehmen beider Parteien benannt wird, und je 2 Vertretern der Parteien. Nähere Einzelheiten über das Schlichtungsverfahren sind in der Geschäftsordnung für den Schlichtungsausschuss festgelegt.

Nach erfolglosen Schlichtungsbemühungen steht den Parteien der Weg zu einem Gericht frei. Gerichtsstand für beide Vertragsparteien ist Berlin.

#### 4.8. EUROPANOZERT-Zertifikat und EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichen

##### 4.8.1. Bildliche Darstellung der EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichen



Reg.-Nr.: EPZ-00-00-Q



Reg.-Nr.: EPZ-00-00-B

##### 4.8.2. Zeichenbenutzung

EUROPANOZERT räumt dem Kunden, der über ein gültiges EUROPANOZERT-Zertifikat verfügt, das Nutzungsrecht an EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichen ein.

Die EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichen dürfen nur zusammen mit der im Zertifikat angebrachten Reg.-Nr.: verwendet werden. Die Reg.-Nr. muss deutlich lesbar unterhalb und in unmittelbarer Nähe des Zeichens dargestellt werden, sowohl in Printmedien als auch in elektronischen Medien.

Der Kunde darf das Nutzungsrecht an EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichen nur für den im Zertifikat genannten Geltungsbereich und die normative Grundlage der Zertifizierung ausüben.

Das EUROPANOZERT-Zertifikat und/oder EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichen darf nicht auf Produkten angebracht werden. Es darf nicht der Eindruck erweckt werden, es handele sich um eine Produktzertifizierung.

EUROPANOZERT überwacht den Gebrauch ihres Zertifikates und Zertifizierungszeichen zur Kennzeichnung zertifizierter QM-Systeme im Rahmen der regelmäßigen Überwachung zertifizierter QM-Systeme. Der Kunde hat darzulegen, wie er das Zertifikat und Zertifizierungszeichen im Zeitraum seit der letzten Überwachung verwendet hat.

Die inkorrekte Verwendung des EUROPANOZERT-Zertifikates und der EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichen oder dessen irreführende Verwendung werden verfolgt. Folgende Sanktionen können durch die Zertifizierungsstelle gegenüber dem Kunden verhängt werden:

- Verwarnung
- Geldstrafe in Höhe von 50% der Erst-Zertifizierungskosten (Summe der Kosten, die bis einschließlich der Zertifikaterteilung angefallen waren)
- Entzug des Nutzungsrechtes am Zertifikat und an Zertifizierungszeichen
- Entzug der Zertifizierung

Die Zertifizierungsstelle behält sich vor, weitergehende Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

Zurückziehung oder Aussetzung einer Zertifizierung führen zum Verlust des Nutzungsrechtes am EUROPANOZERT-Zertifikat und EUROPANOZERT-Zertifizierungszeichen.

#### 5. Eigentumsvorbehalt

Alle Zertifikate, einschließlich Anlagen, Zertifizierungszeichen, Berichte und Aufzeichnung zu Zertifizierungen bleiben uneingeschränkt Eigentum der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT und müssen auf Verlangen an EUROPANOZERT zurückgegeben werden.