


Allgemeines	Ausgabe 20.07.2017	Managementhandbuch	
Abschnitt 4	Seite 1 von 9	Informationsschrift	


Informationsschrift zur Zertifizierung von Managementsystemen und AZAV-Anerkennung



**GüteZert® Zertifizierungsgesellschaft und Umweltgutachter der
Auftraggeber, Güte- und Überwachungsgemeinschaften mbH**

Adolfsallee 59
Telefon: (0611) 999 48 30
E-Mail: info@guetezert.de

65185 Wiesbaden

Allgemeines	Ausgabe 20.07.2017	Managementhandbuch	
Abschnitt 4	Seite 2 von 9	Informationsschrift	

1. Allgemeines

Die GüteZert® Zertifizierungsgesellschaft der Auftraggeber, Güte- und Überwachungsgemeinschaften mbH ist eine auf Basis der DIN EN ISO/IEC 17021 und DIN EN ISO/IEC 17065 arbeitende Zertifizierungsstelle für Managementsysteme von Produktherstellern und Dienstleistungsunternehmen sowie für die Produktzertifizierungen. Zudem nimmt sie die Aufgaben einer fachkundigen Stelle nach §§ 176 ff. SGB III wahr.

Der Zugang zur Zertifizierungsstelle ist für alle Unternehmen offen, also auch solchen, die keiner Güte- oder Überwachungsgemeinschaft angehören. Die GüteZert ist der Unparteilichkeit verpflichtet, vermeidet jegliche Interessenkonflikte und stellt die Objektivität ihrer Tätigkeit stets sicher.

Sollte die Beziehung mit einer verbundenen Stelle eine nicht akzeptable Gefährdung der Unparteilichkeit darstellen, dann wird die GüteZert® diese Zertifizierung nicht bereitstellen.

Die GüteZert® zertifiziert keine anderen Zertifizierungsstellen für deren Zertifizierungstätigkeit.

Die GüteZert® erbringt keine Beratungs- und Schulungsleistungen, die nach den Akkreditierungsvorgaben nicht erlaubt sind.


Durch die vorhandene Aufbau- und Ablauforganisation der GüteZert® werden die von den Akkreditierungsnormen vorgegebenen Kriterien erfüllt. Die Organisation und der Ablauf des Zertifizierungsverfahrens sind im Managementhandbuch der GüteZert® dokumentiert.

2. Ablauf der Zertifizierung

Die GüteZert® bietet die Dienstleistung „Zertifizierung“ in vier Vertragsabschnitten an, wobei nicht jeder Vertragsabschnitt unabdingbare Voraussetzung für die Zertifizierung ist.

Zunächst teilt der Antragsteller der GüteZert® durch Ausfüllen der [Kurzauskunft](#) alle für die Unterbreitung eines [Vertragsangebots](#) notwendigen Informationen mit. Auf Basis dieser Angaben erstellt die GüteZert® dem Antragsteller ein verbindliches Angebot für die gesamte Zertifizierung (Informationsphase).

Werden seitens des Auditors Gefährdungen seiner Objektivität oder Unparteilichkeit offen gelegt, wird das Zertifizierungsverfahren bis zur Behebung ausgesetzt.

Allgemeines	Ausgabe 20.07.2017	Managementhandbuch	
Abschnitt 4	Seite 3 von 9	Informationsschrift	

2.1 optionales Informationsgespräch – Vertragsabschnitt 1

Die GüteZert® steht dem Antragsteller in dieser Phase auf Anfrage in folgenden Punkten für ein individuelles Informationsgespräch zur Verfügung:

- grundsätzliche Voraussetzungen für die Zertifizierung
- Ziel und Nutzen der Zertifizierung
- Ablauf des Zertifizierungsverfahrens
- Normengrundlage, Nachweisstufe, Geltungsbereich
- voraussichtliche Kosten
- Terminvorstellungen

Beratungs- und Schulungsleistungen jeglicher Art, die im Widerspruch zu den Akkreditierungsnormen stehen, werden durch die GüteZert® zu keinem Zeitpunkt erbracht.

2.2 Erstzertifizierung – Vertragsabschnitt 2


2.2.1. Audit Stufe 1

Die Stufe 1 der Erstzertifizierung beinhaltet:

- Prüfung der Dokumentation ([Dokumentenprüfbericht*](#))
- Beurteilung standortspezifischer Bedingungen des Kunden sowie dessen Bereitschaft für das Audit der Stufe 2.
- Bewertung des Status des Kunden sowie dessen Verständnis bezüglich der Anforderungen der entsprechenden Norm(en).
- Sammeln notwendiger Informationen bezüglich des Geltungsbereichs der Zertifizierung sowie gesetzlicher und behördlicher Aspekte.
- Beurteilung der Ressourcen sowie Abstimmung von Einzelheiten zur Stufe 2.
- Schwerpunktsetzung für Stufe 2.
- Beurteilung, ob die Umsetzung des Managementsystems belegt, dass der Kunde bereit ist für die Stufe 2.

** kann auch im Auditbericht der Stufe 2 enthalten sein*

Ob für die Durchführung der Stufe 1 Vor-Ort-Begehungen notwendig sind, wird im Einzelfall nach Rücksprache mit dem Kunden entschieden.

Allgemeines	Ausgabe 20.07.2017	Managementhandbuch	
Abschnitt 4	Seite 4 von 9	Informationsschrift	

2.2.2. Audit Stufe 2

Zweck der Stufe 2 ist es, die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit der Regelungen und des Managementsystems vor Ort zu beurteilen. Sie umfasst insbesondere die Begutachtung von:

- Konformität mit allen Anforderungen der jeweiligen Norm.
- Leistung, Messung und Berichterstellung. Überprüfung von Vorgaben, Zielen.
- Beurteilung des Managementsystems auf dessen Leistungsfähigkeit in Bezug auf die Einhaltung gesetzlicher Obliegenheiten.
- Betriebssteuerung und Prozesslenkung.
- interne Audits und Managementbewertung
- Verantwortlichkeit der Leitung für die grundsätzlichen Regelungen.
- Verfahren, Arbeitsweisen, Kompetenz des Personals, Leistungsdaten, Folgerungen aus internen Audits, Verbindung zwischen normativen Anforderungen, Firmenpolitik und Leistungszielen mit den Vorgaben der Norm.

Das Zertifizierungsaudit wird in der Regel von zwei Auditoren (leitender Auditor und Co-Auditor) durchgeführt. Bei Klein- und Mittelbetrieben - mit geringer Mitarbeiterzahl und überschaubarer Fertigung bzw. Dienstleistung - besteht die Möglichkeit, dass das Zertifizierungsaudit nur durch einen Auditor durchgeführt wird. Der Gesamtumfang orientiert sich an Erfahrungswerten.


Die von der GüteZert® vorgeschlagenen Auditoren können durch den Auftraggeber, ohne Angabe von Gründen, abgelehnt werden. In diesem Fall werden durch die GüteZert® neue Auditoren vorgeschlagen.

[Auditplan](#) und Auditablauf werden mit dem Auftraggeber abgestimmt und sind durch ihn zu genehmigen.

Das Stufe 2 Audit beginnt mit einem Einführungsgespräch und endet mit einem Abschlussgespräch, in dem der Auftraggeber über das Ergebnis unterrichtet wird. Abweichungen werden in [Abweichungsprotokollen](#) festgehalten. Diese sind vom Vertreter des Unternehmens – ggf. mit Gegendarstellung - gegenzuzeichnen. Die terminliche Durchführung notwendiger Korrekturmaßnahmen ist in den Abweichungsprotokollen festzulegen (Frist max. 3 Monate).

Sind Nachaudits erforderlich, werden Umfang und Termin für das Nachaudit einvernehmlich zwischen dem Auftraggeber und dem leitenden Auditor festgelegt. Die Dokumentation der Ergebnisse des Nachaudits erfolgt sinngemäß wie beim Zertifizierungsaudit. Die Vergütung notwendiger Nachaudits erfolgt nach Aufwand entsprechend der gültigen Gebührenordnung der GüteZert®.

Werden bei einem Audit so schwerwiegende Abweichungen festgestellt, dass es zu einem Abbruch des Zertifizierungsaudits kommt, teilt der leitende Auditor dem

Allgemeines	Ausgabe 20.07.2017	Managementhandbuch	
Abschnitt 4	Seite 5 von 9	Informationsschrift	

Auftraggeber diesen Umstand mit und wird in der Regel vorschlagen, das Zertifizierungsaudit einvernehmlich abubrechen. Bei Zustimmung durch den Auftraggeber wird das weitere Vorgehen, etwa die Festlegung eines weiteren Audits zwecks Behebung der schwerwiegenden Abweichungen, einvernehmlich festgelegt. Feststellungen werden entsprechend dokumentiert und dem Auftraggeber übergeben.

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand und richtet sich nach der gültigen Gebührenordnung der GüteZert®. Dem Auftraggeber werden jedoch mindestens die Kosten bis zum Abbruch einschl. der Erstellung von Auditbericht und Abweichungsbericht in Rechnung gestellt.

Nach erfolgreichem Verlauf des Audits erhält der Leiter der Zertifizierungsstelle den [Auditbericht](#), die Empfehlung der Auditoren sowie die Abweichungsprotokolle. Auf dieser Basis wird eine [Veto\(Zweit\)prüfung/Bewertung](#) durch eine weitere, bislang nicht in das Verfahren eingebundene Person durchgeführt (i.d.R. innerhalb von 3 Wochen nach Versand der Auditberichte).

2.2.3. Zertifikatserteilung/Registrierung und Nichterteilung

Nach positivem Entscheid erfolgen Zertifikatserteilung und Registrierung. Der Anbieter erhält die Zertifizierungsurkunde in 3-facher Ausfertigung (weitere Exemplare sind gegen Bezahlung erhältlich).

Hat der Auftraggeber hingegen keine Maßnahmen ergriffen, um während des Zertifizierungsaudits festgestellte schwerwiegende Abweichungen nachträglich zu beheben, wird das Zertifikat nicht erteilt. Eine Registrierung findet nicht statt.


Das [Zertifikat](#) hat eine Regelgeltungsdauer von 3 Jahren. Das Trägerzertifikat nach AZAV ist fünf Jahre und das Maßnahmenzertifikat nach AZAV in der Regel drei Jahre gültig.

2.3 Überwachungsaudits – Vertragsabschnitt 3

Zur Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikates sind jährliche Überwachungsaudits erforderlich

Das Überwachungsaudit umfasst mind. folgende Kriterien:

- interne Audits und Managementbewertung
- Kontrolle der Behebung der Nichtkonformität des letzten Audits
- Behandlung von Beschwerden
- Wirksamkeit des MS und Zielerfüllung
- Fortschritte in der ständigen Verbesserung
- anhaltende Betriebssteuerung / -lenkung
- Bewertung von Änderungen
- Einhaltung der Zeichensatzung der GüteZert

Allgemeines	Ausgabe 20.07.2017	Managementhandbuch	
Abschnitt 4	Seite 6 von 9	Informationsschrift	

Zur Auditvorbereitung hat der Auftraggeber der GüteZert® das gültige Handbuch mit einer Auflistung aller durchgeführten Änderungen zur Verfügung zu stellen.

Das Überwachungsaudit wird in der Regel durch einen Auditor durchgeführt. Die Durchführung erfolgt entsprechend dem durch den Auftraggeber genehmigten Auditablauf.

Im Überwachungsaudit werden die durchgeführten internen Qualitätsaudits, die Durchführung und Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen aus den vorangegangenen Audits sowie stichprobenweise weitere Anforderungen der zutreffenden Norm geprüft. Bei AZAV-Verfahren werden immer alle Anforderungen abgeprüft, zeitbedingt jedoch in unterschiedlicher Tiefe.

Abweichungen werden wie beim Zertifizierungsaudit dokumentiert und durch den Vertreter des Auftraggebers gegengezeichnet sowie die notwendigen Korrekturmaßnahmen terminlich festgelegt. Der Auditor entscheidet je nach Schwere der Abweichungen, ob der Nachweis der Behebung durch Übersendung entsprechender Unterlagen oder durch ein Nachaudit zu erbringen ist.

Der Auftraggeber erhält über die Ergebnisse des Überwachungsaudits einen Auditbericht sowie Abweichungsprotokolle.

Bei schwerwiegenden Abweichungen kann die GüteZert die Zertifizierung auszusetzen oder ggf. vollständig zurückzuziehen.


Die GüteZert setzt die Zertifizierung aus, 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;
- der zertifizierte Kunde freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat.

Bei Aussetzung ist die Managementsystem-Zertifizierung des Kunden zeitweise außer Kraft gesetzt.

Die GüteZert stellt die ausgesetzte Zertifizierung wieder her, wenn das Problem, das zur Aussetzung geführt hat, gelöst worden ist. Wenn die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, in einem von der GüteZert vorgegebenen Zeitraum (i.d.R. 6 Monate) nicht gelöst worden sind, führt das zur Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung (siehe Punkt 3).

Nach Aussetzung oder Zurückziehung einer Zertifizierung sind folgende Prozesse möglich:

Allgemeines	Ausgabe 20.07.2017	Managementhandbuch	
Abschnitt 4	Seite 7 von 9	Informationsschrift	

- Erneuerung: Nach einer vollumfänglichen Zurückziehung muss die Zertifizierung erneuert werden.
- Wiederherstellung: Bei einer zeitweisen Aussetzung der Zertifizierung kann diese durch geeignete Maßnahmen wiederhergestellt werden.

2.4 Wiederholungsaudit – Vertragsabschnitt 4

Die Durchführung des Wiederholungsaudits wird zur Verlängerung des Zertifikates um weitere drei bzw. fünf Jahre notwendig.

Wird das Wiederholungsaudit nicht durchgeführt, erlischt das Zertifikat.

Das Wiederholungsaudit beinhaltet mind. folgende Kriterien

- der Dokumentenprüfung (insoweit als sich nach dem vorangegangenen Audit Änderungen ergeben haben oder die normativen Grundlagen verändert wurden)
- Auditierung aller Managementsystemteile, die durch die Überwachungsaudits nicht abgedeckt wurden bzw. Schwachstellen aufwiesen sowie die sich seit dem letzten Überwachungsaudit geändert haben
- dem Auditbericht und den Abweichungsprotokollen
- Wirksamkeit des MS im Geltungsbereich der Zertifizierung einschließlich eventueller Änderungen
- ständige Verbesserung des MS zur Leistungssteigerung
- Zielerfüllung


Der Auftraggeber hat der GüteZert® das aktuelle QM-Handbuch mit Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie eine Auflistung der durchgeführten Änderungen zur Verfügung zu stellen.

Der zeitliche Umfang des Wiederholungsaudits beträgt zwischen 60 bis 70% des Zertifizierungsaudits und wird nach dem durch den Auftraggeber genehmigten Auditplan abgewickelt.

Auf der Grundlage der Auditberichte der vorangegangenen Audits sowie der Durchführung und Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen wird die Wirksamkeit des QM-Systems bzw. der Regelungen erneut bewertet.

In einem Schlussgespräch wird der Auftraggeber über das Ergebnis unterrichtet. Der Umgang mit Abweichungen und Korrekturmaßnahmen entspricht Punkt 2.3.3 Überwachungsaudit.

Auditbericht und Abweichungsprotokolle sowie die Empfehlung der Auditoren werden zur Entscheidung über die Verlängerung des Zertifikates an den Leiter der Zertifizierungsstelle weitergeleitet.

Allgemeines	Ausgabe 20.07.2017	Managementhandbuch	
Abschnitt 4	Seite 8 von 9	Informationsschrift	

Bei positiver Entscheidung entsprechen Zertifikatsverlängerung und Registrierung dem Punkt 2.2.3 - Zertifizierungsaudit -.

2.5 Zertifizierung mehrerer Standorte (Matrixzertifizierung)

Umfasst die Zertifizierung mehrere Standorte eines Unternehmens, so wird die Menge der zu auditierenden Standorte nach folgenden Formeln ermittelt:

- a) Zertifizierungsaudit: \sqrt{x}
- b) Überwachungsaudit: $0.6 \sqrt{x}$
- c) Wiederholungsaudit: $0.8 \sqrt{x}$

Verantwortlich: *Abt.Ltr. Managementsysteme*
Durchführung: *Sekretariat*

x = Anzahl der Standorte.

Der Hauptsitz ist in jedem Fall jährlich zu auditieren.

Die Standorte werden so gewählt, dass jeder Standort innerhalb von 3 Jahren mindestens einmal auditiert wurde. Abweichungen hiervon können im Einzelfall erfolgen, wenn sich aus den Umständen (z.B. Auditberichte, Beschwerden, örtliche Veränderungen, unternehmerische Veränderungen) die Notwendigkeit hierfür ergibt.

Bei AZAV-Verfahren sind grundsätzlich immer alle Standorte zu prüfen; auch die Maßnahmenzulassungen erfolgen ortsbezogen.

3. Geltungsbereich


Das Unternehmen legt den zu zertifizierenden Unternehmensbereich einschließlich der anzuwendenden Nachweisstufe fest. Dieser Geltungsbereich wird explizit auch auf dem Zertifikat ausgewiesen.

3.1 Erweiterung des Geltungsbereichs

Erweitert der Auftraggeber den Geltungsbereich seiner Zertifizierung, ist dieser zunächst nicht vom zertifizierten Bereich erfasst. Die Erweiterung ist der GüteZert anzuzeigen und schriftlich zu beantragen. Dabei sind alle notwendigen Unterlagen mit einzureichen. Um die Konformität des erweiterten Bereichs festzustellen, können Erweiterungsaudits notwendig werden, welche dann gesondert vereinbart werden. Mit erbrachtem Nachweis, wird ein entsprechend neues Zertifikat erstellt.

3.2 Einschränkung des Geltungsbereichs

Die GüteZert schränkt den Geltungsbereich der Zertifizierung ein, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen, wenn der zertifizierte Kunde es dauerhaft oder schwerwiegend versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen für diese Teile des Geltungsbereichs der Zertifizierung zu erfüllen. Eine solche Einschränkung erfolgt in Übereinstimmung mit den Anforderungen der für die Zertifizierung verwendeten Norm.

Allgemeines	Ausgabe 20.07.2017	Managementhandbuch	
Abschnitt 4	Seite 9 von 9	Informationsschrift	

Soll nur noch ein Teil des zertifizierten Bereichs aufrechterhalten werden, hat der Auftraggeber dies der GüteZert anzuzeigen. Die Feststellungen hierüber trifft der Auditor im Rahmen der nächsten Begutachtung.

Sollten der GüteZert Änderungen im zertifizierten Bereich durch Dritte bekannt werden, wird der Leiter der Zertifizierungsstelle versuchen, den Sachverhalt zu verifizieren und im Anschluss hierauf entscheiden, ob eine Einschränkung der Zertifizierung gerechtfertigt ist. Im Zweifel kann hierfür auch eine Begutachtung aus besonderem Anlass durchgeführt werden. In deren Anschluss entscheidet der Leiter der Zertifizierungsstelle über Fortbestehen, Einschränkung, Aussetzung oder Entzug der Zertifizierung.

4. Auditsprache

Grundsätzlich kann das Zertifizierungsverfahren in jeder vom Kunden gewünschten Sprache durchgeführt werden. Die Mehrkosten für evtl. erforderlichen Dolmetscher oder Übersetzungen sind der GüteZert® zu ersetzen. Wird schriftlich keine andere Sprache vereinbart, so erfolgt die Auditierung und Zertifizierung in deutscher Sprache.

5. Sonstiges

Weitere Rechte und Pflichten der Auftraggeber und der Zertifizierungsstelle GüteZert® sind im Vertrag über die Zertifizierung von Managementsystem geregelt.

Haben Sie weitere Fragen zur Zertifizierung? Schreiben Sie uns oder nehmen Sie telefonisch Kontakt auf.

Wünschen Sie ein Angebot? Dann füllen Sie bitte den Fragebogen „Kurzauskunft“ aus, den wir beigefügt haben und benennen Sie eine Kontaktperson in Ihrem Unternehmen.

Unser Angebot geht Ihnen umgehend zu.

Anlagen:

- Formblatt „Kurzauskunft/Kurzfragebogen“
- Grafik „Ablauf Zertifizierung“