



# ZERTIFIZIERUNGSGESELLSCHAFT GMBH

## ZERTIFIZIERUNGSORDNUNG

### (1) ZERTIFIZIERUNGSORDNUNG

Die nachstehenden Regelungen beziehen auf die jeweils gültigen Normen, Verordnungen und Richtlinien des Vertragsgegenstandes zwischen dem **Kunden - nachfolgend Auftraggeber** genannt - und der **VFQPDH Zertifizierungsgesellschaft GmbH - nachfolgend VFQPDH GmbH** genannt.

### (2) MITWIRKUNGSPFLICHT DES AUFTRAGGEBERS BEI DER ZERTIFIZIERUNG

Der Auftraggeber muss das Managementsystem aufrechterhalten, das der vereinbarten Zertifizierung entspricht. Nicht die VFQPDH GmbH, sondern der Auftraggeber hat die Verantwortung für die Konformität mit den Anforderungen für die Zertifizierung.

Der Auftraggeber stellt der VFQPDH GmbH rechtzeitig vor dem Audit alle notwendigen Unterlagen kostenlos zur Verfügung.

Dies können insbesondere sein:

- Handbuch,
- Zuordnungsmatrix (Normkapitel zur Managementsystemdokumentation),
- Organisationsplan / Organigramm,
- Darstellung der Prozesse und Prozessbeziehungen - Liste der gelenkten Dokumente und Aufzeichnungen,
- Liste der behördlichen und gesetzlichen Anforderungen,
- Sonstige Dokumente und Aufzeichnungen, die für das Audit notwendig sind.

Für die Audits bemüht sich der Auftraggeber die zutreffenden Anforderungen immer zu erfüllen und trifft sämtliche erforderlichen Vorkehrungen für die Audits und die vorherige Prüfung der Dokumentation auf Vollständigkeit, um eine wirksame Durchführung des Audits zu ermöglichen.

Der Auftraggeber benennt einen oder mehrere Beauftragte im Erfassungsbogen, die das Auditteam bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen unterstützen und als Kontaktperson dienen.

Dazu gehört auch der Zugang zu den Bereichen, die für die vereinbarte Norm notwendig sind, dazu zählen auch die Aufzeichnungen über Korrekturen und Audits. Weiter muss das Auditteam die Befragung des Personals durchführen. Ebenfalls ist der Auftraggeber verpflichtet Aufzeichnungen über Beschwerden oder Lob der Kunden des Auftraggebers zu führen und dem Auditteam während des Audits vorzulegen.

### (3) INGESETZTE AUDITOREN, FACHEXPERTEN UND EINSPRUCHS DIE ZERTIFIZIERUNGSENTSCHEIDUNG PERSON BESTEHEN.

- Der Auftraggeber hat das Recht, einen bestimmten Auditor bzw. Fachexperten abzulehnen, soweit ein nachvollziehbarer Grund gegen die Benennung spricht und die Ablehnung entsprechend begründet wird.
- Bei Beschwerden über eine von der Zertifizierungsstelle zertifizierte Organisation, wird die Organisation über die Beschwerde unterrichtet. Die Zertifizierungsstelle muss zusammen mit dem Auftraggeber und dem Beschwerdeführer ermitteln, ob, und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.
- Der Auftraggeber hat das Recht, gegen die Zertifizierungsentscheidung Einspruch zu erheben.
- Bei Einsprüchen gegen die Zertifizierungsentscheidung, die nicht mit dem Auftragnehmer geklärt werden können, kann mit Zustimmung des Auftraggebers ein Schiedsausschuss eingeschaltet werden.
- Einsprüche führen nicht zu Benachteiligungen des Einspruchsführers.

Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass Mitarbeiter der VFQPDH GmbH zusätzlich zum Auditor eine Beobachtung durchführen. Für diese Beobachtung entstehen dem Auftraggeber keine weiteren Kosten.

Der Auftraggeber ist bei akkreditierten Zertifizierungsverfahren damit einverstanden, dass Begutachter des Akkreditierers die Dokumente des Auftraggebers prüfen und zur Beobachtung am Audit teilnehmen können.

### (4) AUDIT

Der Umfang der Audits wird durch die Norm oder durch den Akkreditierer festgelegt. Je nach Erfordernis können auch weitere Fragenkataloge, die für eine Branche notwendig sind, zusätzlich auditiert werden.

Der Inhalt des Audits bezieht sich ausschließlich auf den Geltungsbereich der Zertifizierung.

### (5) ALLGEMEINER ABLAUF DER AUDITS

Das Auditteam:

- plant mit dem Auftraggeber den Auditablauf. Den abgestimmten Auditplan erhält der Auftraggeber in schriftlicher Form.
- besucht den Auftraggeber zum vereinbarten Termin.
- bespricht mit dem Auftraggeber im Eröffnungsgespräch die Vorgehensweise lt. Auditplan.
- führt das Audit zu dem vereinbarten Leistungsumfang durch und protokolliert die Auditfeststellungen in den Auditunterlagen.
- führt das Abschlussgespräch mit dem Auftraggeber durch und bespricht mit dem Auftraggeber die evtl. vorhandenen Abweichungen und den Termin, bis zu dem die Abweichungen zu beheben sind.
- teilt dem Auftraggeber mit, ob er eine positive oder negative Empfehlung ausspricht.

### (6) ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN

Bei akkreditierten Zertifizierungsverfahren gelten internationale Akkreditierungsstandards sowie Akkreditierungsvorgaben des Akkreditierers.

#### Erstzertifizierungsaudit

Das Erstzertifizierungsaudit wird in zwei Stufen durchgeführt, wobei der zeitliche Schwerpunkt beim Audit der Stufe 2 liegt. Das Audit der Stufe 1 dient dazu, einen Überblick über das Managementsystem und den Grad der Umsetzung zu erlangen. Das Audit der Stufe 1 ist in **Teil A** und **Teil B** aufgeteilt.

Das Audit der Stufe 1, **Teil A**, Dokumentenprüfung, wird in der Zertifizierungsstelle durchgeführt. Das Audit der Stufe 1, **Teil B** kann erst erfolgen, wenn das Audit Stufe 1, **Teil A** erfolgreich abgeschlossen ist.

Das Audit der Stufe 1, **Teil B** wird vor Ort in der Organisation durchgeführt, um die Bereitschaft für das Audit der **Stufe 2** festzustellen.

Im Audit der **Stufe 2** wird die Umsetzung und Einhaltung des Managementsystems vor Ort überprüft.

Das Audit der Stufe 1, **Teil B** und das Audit **Stufe 2** können unmittelbar aufeinander erfolgen. Sollte allerdings das Audit der Stufe 1, **Teil B** ergeben, dass die Bereitschaft für das Audit der **Stufe 2** noch nicht gegeben ist, kann das Audit der **Stufe 2** nicht unmittelbar im Anschluss durchgeführt werden. In diesem Fall sind Nachbesserungen durch den Auftraggeber notwendig, um die Zertifizierbarkeit zu ermöglichen. Die sich daraus ergebenden Kosten gehen zu Lasten des Auftraggebers einschließlich Reisekosten, Reisezeiten, Ausfallzeiten.

Bei der Ermittlung des Abstandes zwischen dem Audit der Stufe 1 und dem Audit der Stufe 2 werden sowohl die Erfordernisse des Auftraggebers wie auch ausreichend Zeit zur Korrektur von Schwachstellen in Betracht gezogen. Das Audit der Stufe 1 und Stufe 2 dürfen nicht länger als 6 Monate auseinander liegen. Liegen mehr als 6 Monate zwischen dem Audit der Stufe 1 und Stufe 2 muss das Audit der Stufe 1 wiederholt werden. Die sich daraus ergebenden Kosten gehen zu Lasten des Auftraggebers.

#### Überwachungsaudit

Das Überwachungsaudit muss erfolgen, um die Umsetzung und Einhaltung des Managementsystems vor Ort zu überprüfen.

Überwachungsaudits müssen mindestens einmal im Jahr zum Fälligkeitstag und vor Ort durchgeführt werden. Der Fälligkeitstag der Überwachungsaudits richtet sich nach dem Ablaufdatum der Zertifizierung.

Das Datum des **ersten** Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung liegen.

Um dies zu gewährleisten und auch bei Terminabstimmungen die Fristen einhalten zu können, dürfen die Audits bis zu 3 Monaten vor Ablauf der Frist durchgeführt werden.

#### Rezertifizierungsaudit

Zur Verlängerung der Zertifizierung für weitere drei Jahre ist vor Ablauf der Gültigkeitsdauer ein Rezertifizierungsaudit bei dem Auftraggeber durchzuführen. Das Rezertifizierungsaudit und die positive Zertifizierungsentscheidung müssen dazu bis zum Ablaufdatum erfolgt sein. Um dies zu gewährleisten und auch bei Terminabstimmungen die Fristen einhalten zu können, dürfen die Audits bis zu 3 Monaten vor Ablauf der Frist durchgeführt werden.

Die Tätigkeiten zu Rezertifizierungsaudits **können ein Audit der Stufe 1 erfordern**, wenn es **signifikante Änderungen** im Managementsystem, beim Auftraggeber oder im Zusammenhang mit der Arbeitsweise des Managementsystems gibt.

#### Audits aus besonderem Anlass

Unter nachfolgenden Voraussetzungen kann ein kostenpflichtiges Audit aus besonderem Anlass vor Ort erforderlich werden:

- Bei Erweiterung des Geltungsbereiches, bei bereits erteilter Zertifizierung. Alternativ kann dies im Zusammenhang mit einem Überwachungsaudit erfolgen.
- Überprüfung der Wirksamkeit, von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen, die während eines Audits festgestellt wurden.

#### Kurzfristig angekündigte Audits / unangekündigte Audits

Unter nachfolgenden Voraussetzungen kann ein kostenpflichtiges **kurzfristig angekündigtes Audit** oder kostenpflichtiges **unangekündigtes Audit** vor Ort erforderlich werden:

- Gravierende Beschwerden, die die Wirksamkeit des Managementsystems des Auftraggebers in Frage stellen und die sich nicht schriftlich oder beim nächsten Audit beheben lassen.
- Vom Auftraggeber mitgeteilte Änderungen, die das Managementsystem derart beeinträchtigen, dass die Normanforderungen nicht mehr erfüllt werden.
- als Konsequenz auf ausgesetzte Zertifizierungen des Auftraggebers.

Bei der Auswahl des Auditteams wird zusätzliche Sorgfalt verwendet, da dem Auftraggeber die Möglichkeit fehlt, gegen Mitglieder des Auditteams Einwand zu erheben.

#### Zertifizierungen an mehreren Standorten (Matrix)

Diese Art kann angewandt werden bei Unternehmen mit mehreren Standorten oder bei Unternehmen mit Niederlassungen, die reine Außenstellenfunktionen haben. Mehrere einzelne, voneinander unabhängig und eigenverantwortlich agierende Unternehmen oder Organisationen, die nicht im Sinne einer gesellschaftsrechtlichen Verbindung miteinander verbunden sind und sich eines anderen, nicht zum Firmenverbund gehörenden Unternehmens oder einer externen Organisation bedienen, um ein Managementsystem zu entwickeln, einzuführen und aufrecht zu erhalten, stellen keine Organisation mit



# ZERTIFIZIERUNGSGESELLSCHAFT GMBH

mehreren Standorten im Sinne des IAF MD1 dar und können damit auch nicht als Matrix zertifiziert werden.

Zertifizierungen an mehreren Standorten (Matrix) durch Stichproben sind möglich, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Alle Niederlassungen haben eine rechtliche oder vertragliche Bindung mit dem Stammhaus.
- Die von allen einbezogenen Niederlassungen hergestellten Produkte bzw. bereitgestellten Dienstleistungen müssen im Wesentlichen gleicher Art sein und entsprechend nach den gleichen Methoden und Verfahren/Prozessen entstehen.
- Das Stammhaus einschließlich aller Niederlassungen muss ein einheitliches Qualitätsmanagement nachweisen, das vom Stammhaus festgelegt, geführt und überwacht wird sowie in zentraler Managementbewertung bewertet wird. Jede Niederlassung muss die Managementbewertung und das interne Audit durchführen.

Bei Zertifizierungen an mehreren Standorten (Matrix) durch Stichproben kann die Auditierung der Niederlassungen vor Ort verteilt auf Erstzertifizierungsaudits, die Überwachungsaudits und Rezertifizierungsaudits erfolgen. Das Stammhaus muss jährlich zusätzlich zu den ausgewählten Niederlassungen auditiert werden. Die VFQPDH GmbH wählt die zu auditierenden Niederlassungen aus.

## (7) NACHBESSERUNG

Sollte das Auditteam im Audit Abweichungen zum vereinbarten Leistungsumfang gefunden haben, dann wird der Auftraggeber hierüber schriftlich informiert und muss eine Nachbesserung zum vereinbarten Termin durchführen. Werden die festgestellten Abweichungen nicht zum vereinbarten Termin behoben, dann wird das Zertifikat ausgesetzt, entzogen oder im Geltungsbereich eingeschränkt. Je nach Umfang kann ein erneutes kostenpflichtiges Audit durchgeführt werden.

## (8) NUTZUNG DES ZERTIFIKATES / ZERTIFIZIERUNGSZEICHEN / ERLÖSCHEN DES NUTZUNGSRECHTES

Das Zertifikat und das Zertifizierungszeichen darf nicht in einer Form angewendet werden, welche die VFQPDH GmbH und/oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt und die Öffentlichkeit das Vertrauen verliert. Der Auftraggeber verpflichtet sich keine irreführenden Angaben über das Zertifikat oder Zertifizierungszeichen zu machen, zu gestatten oder anzudeuten oder das Zertifikat oder Zertifizierungszeichen irreführend zu verwenden oder stillschweigend anzudeuten, dass das Zertifikat auch für Tätigkeiten gilt, die nicht im Geltungsbereich des Zertifikaten liegen. Dies gilt für alle von dem Auftraggeber verwendeten Medien.

Das Zertifikat oder das Zertifizierungszeichen darf nicht auf Produkten oder Produktverpackungen verwendet werden, die vom Verbraucher gesehen werden können oder in irgendeiner anderen Art und Weise verwendet werden, die als Kennzeichnung für die Produktkonformität, Dienstleistungsqualität oder Prozessqualität interpretiert werden könnten.

Es ist nicht gestattet, die Zertifizierungszeichen auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen oder Inspektionsberichten anzuwenden, da diese Berichte in diesem Zusammenhang als Produkte gelten.

Das Zertifikat und das Zertifizierungszeichen dürfen nur in der Originalform veröffentlicht werden. Größenänderungen der Originalform sind dem Auftraggeber gestattet. Das Zertifizierungszeichen der VFQPDH GmbH in der Originalform wird dem Auftraggeber in Graustufen und in farbiger Ausführung auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Das Zertifikat oder das Zertifizierungszeichen kann unter den vereinbarten Bestimmungen zu Werbezwecken verwendet werden.

Mit der Erteilung des Zertifikats erhält der Auftraggeber das einfache, nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht, das Zertifikat und das Zertifizierungszeichen der VFQPDH GmbH für den im Zertifikat genannten Geltungsbereich zu nutzen.

Das Nutzungsrecht des Auftraggebers am Zertifikat und am Zertifizierungszeichen der VFQPDH GmbH erlischt mit sofortiger Wirkung, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn:

- kein gültiges Zertifikat vorliegt,
- das Managementsystem die Zertifizierungsanforderungen nicht erfüllt,
- die erforderlichen Audits nicht durchgeführt oder nicht gestattet werden,
- die vereinbarten Korrekturen nicht zum festgelegten Termin durchgeführt werden,
- der Auftraggeber das Zertifikat und/oder das Zertifizierungszeichen der Zertifizierungsstelle entgegen den obigen Bestimmungen nutzt,
- mit der Vertragskündigung durch den Auftraggeber,
- mit der Vertragskündigung durch die VFQPDH GmbH,
- das Zertifikat im Geltungsbereich erweitert, eingeschränkt oder reduziert wird,
- der Auftraggeber freiwillig um die Aussetzung des Zertifikates gebeten hat (max. 6 Monate),
- das Zertifikat ausgesetzt wird (max. 6 Monate),
- das Zertifikat zurückgezogen wird,
- das Zertifikat entzogen wird,
- ein Gericht die Aufrechterhaltung des Zertifikates untersagt.

Bei Beendigung des Nutzungsrechtes ist der Auftraggeber verpflichtet das Zertifikat und die Zertifizierungszeichen an die VFQPDH GmbH unverzüglich zurückzugeben und das Zertifikat und das Zertifizierungszeichen nicht weiter zu nutzen, dies gilt auch für alle von dem Auftraggeber verwendeten Medien.

Bei Zuwiderhandlung gegen obige Bestimmungen bleibt die Geltendmachung etwaiger Schadensersatzansprüche durch die VFQPDH GmbH vorbehalten. Insbesondere ist der Auftraggeber verpflichtet, die VFQPDH GmbH von Ansprüchen Dritten, die aufgrund einer fehlerhaften Verwendung durch den Auftraggeber an ihn herangetragen werden, freizustellen.

## (9) ÄNDERUNGEN IM MANAGEMENTSYSTEM DES AUFTRAGGEBERS

Änderungen im Managementsystem des Auftraggebers sind der VFQPDH GmbH mitzuteilen, wenn diese konformitätsbeeinflussend (signifikant) sind. Dazu zählen:

- Eigentümerwechsel, Geschäftsführerwechsel,
- Namensänderung,
- Adressänderung,
- Änderungen im Personalbestand / Anzahl Mitarbeiter,
- Neues QM-Handbuch, welches von der Zertifizierungsstelle zu prüfen ist,
- Strukturänderungen in der Organisation und/oder in den Prozessabläufen,
- Anzahl der Niederlassungen,
- Geltungsbereich des Zertifikates,
- Veränderungen der für die Zertifizierung maßgeblichen Verhältnisse im Unternehmen oder Anzeichen für solche Veränderungen.

Je nach Umfang ist durch den Auftraggeber ein neuer Erfassungsbogen auszufüllen und es ist ein neuer Vertrag zu schließen.

Je nach Umfang ist ein erneutes, kostenpflichtiges Audit vor Ort notwendig. Nicht die VFQPDH GmbH, sondern der Auftraggeber hat die Verantwortung für die Konformität mit den Anforderungen für die Zertifizierung.

## (10) VERZEICHNIS DER ZERTIFIKATE

Die VFQPDH GmbH führt ein Verzeichnis bei denen Zertifikate ausgestellt, ausgesetzt oder zurückgezogen wurden mit folgenden Angaben: Name und Anschrift der zertifizierten Organisationen sowie den Geltungsbereich, das angewandte Regelwerk und den Zertifizierungsstatus.

Die VFQPDH GmbH ist berechtigt, das Verzeichnis der Öffentlichkeit auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.

Der Auftraggeber willigt ein, dass die für die Auftragsabwicklung notwendigen Daten gespeichert und im Rahmen der Abwicklung des Auftrags gegebenenfalls an verbundene Unternehmen oder Dienstleistungspartner weitergegeben werden.

## (11) ÄNDERUNGEN IN DER ZERTIFIZIERUNGSORDNUNG

Sollten sich Änderungen der Zertifizierungsordnung (z.B. im Managementsystem der VFQPDH GmbH, Akkreditierungsanforderungen usw.) ergeben, so sind diese Änderungen entsprechend in den Verfahren zu berücksichtigen und der Auftraggeber ist umgehend zu informieren. Dies gilt auch für mögliche Änderungen des Zertifizierungsaufwands.

Stand: 21.01.2020