

Richtlinie der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme des Materialprüfungsamtes Nordrhein-Westfalen

Inhaltsverzeichnis

1	Die Zertifizierungsstelle für Managementsysteme des Materialprüfungsamtes Nordrhein-Westfalen.....	2
1.1	Arbeitsweise der Zertifizierungsstelle	2
1.2	Vertraulichkeit.....	2
2	Vorgehensweise bei der Zertifizierung von Managementsystemen.....	2
2.1	Anfrage, Antrag, Angebot, Auftrag, Zertifizierungsvereinbarung	3
2.2	Umfang der Zertifizierungs-, Überwachungs- und Re-Zertifizierungs-Audittage.....	3
2.3	Festlegung des Auditteams	3
2.4	Verfügbarkeit der Management-Dokumentation	3
2.5	Erstzertifizierungsaudit	4
2.6	Bewertung der Auditfeststellungen	5
2.7	weitere Vorgehensweise bei festgestellten Abweichungen	5
2.8	Zertifizierung und Registrierung.....	6
3	Aufrechterhaltung der Zertifizierung	6
4	Re-Zertifizierung.....	7
4.1	Lückenlose Anschlusszertifizierung.....	7
4.2	Nicht lückenlose Anschlusszertifizierung	7
4.3	Ablauf der Re-Zertifizierung.....	7
5	Informationsanfragen, Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden.....	8
5.1	Informationsanfragen	8
5.2	Allgemeines zur Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden	8
5.3	Einspruchsverfahren	8
5.4	Beschwerdeverfahren	9
5.5	Rechtsweg.....	9
6	Pflichten und Verantwortung der Zertifizierungsstelle.....	9
6.1	Neubewertung des Managementsystems	9
6.2	Erweiterung und Einschränkungen von Zertifikaten.....	9
6.3	Kurzfristig angekündigte Audits	9
6.4	Änderungen während des Audits /Abbruch eines Audits	10
6.5	Aussetzen eines Zertifikates.....	10
6.6	Entzug eines Zertifikates	10
6.7	Löschung eines Zertifikates	11
6.8	Dokumentation	11
6.9	Öffentlich zugängliche Informationen zu zertifizierten Unternehmen	11
6.10	Haftung.....	11
7	Pflichten und Verantwortung des Kunden.....	11
7.1	Allgemeines	11
7.2	Teilnahme von Beobachtern an Audits	11
7.3	Nutzung eines Zertifikates/ Zertifizierungszeichens (MPA NRW-Quality Label).....	12
8	Änderung des Zertifizierungssystems	12
9	Anforderungen an die stichprobenartige Auditierung von Organisationen mit mehreren Standorten / Niederlassungen.....	12

1 Die Zertifizierungsstelle für Managementsysteme des Materialprüfungsamtes Nordrhein-Westfalen

Die Zertifizierungsstelle für Managementsysteme des Materialprüfungsamtes Nordrhein-Westfalen (MPA NRW) (im Folgenden Zertifizierungsstelle genannt) zertifiziert Managementsysteme im akkreditierten und nicht akkreditierten Bereich. Zertifizierungen werden beispielsweise angeboten entsprechend der Anforderungen nach DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO 14001 und DIN ISO 45001 aber auch entsprechend DIN EN 17100. Die Anforderungsnormen und die jeweiligen Wirtschaftsbereiche für welche die Zertifizierungsstelle durch die Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAkkS) akkreditiert ist, sind in der Akkreditierungsurkunde definiert.

Arbeitsgrundlage sind die DIN EN ISO/IEC 17021-1, die Regelwerke und Dokumente der DAkkS, die allgemeinen Geschäftsbedingungen des MPA NRW, diese Richtlinie und das Regelwerk der Zertifizierungsstelle (QM-Handbuch und Verfahrensanweisungen). Die Zertifizierungsverfahren werden nach den jeweils gültigen, anwendbaren Ausgabeständen der zugrunde liegenden Regelwerke durchgeführt.

1.1 Arbeitsweise der Zertifizierungsstelle

Alle Anbieter von Produkten und Dienstleistungen haben Zugang zu den Leistungen der Zertifizierungsstelle. Die Regelungen und Verfahren, nach denen die Zertifizierungsstelle arbeitet sowie deren administrative Anwendungen sind selbst nicht diskriminierend und werden auch nicht diskriminierend angewandt.

Die wesentlichen Leistungsmerkmale bei der Auditierung zur (Re-)Zertifizierung und Aufrechterhaltung von Managementsystemen sind:

- der Einsatz von fachlich kompetenten, neutralen und unabhängigen Auditoren und Experten,
- die Anwendung festgelegter Verfahrensweisen,
- die umfassende Dokumentation aller relevanten Tätigkeiten,
- die Aufrechterhaltung der Umsetzung und der Wirksamkeit des eigenen Qualitätsmanagement-Systems und
- die Durchführung von Zertifizierungs-, Überwachungs- und Re-Zertifizierungsaudits gemäß den Anforderungen der DIN EN ISO 19011 - Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen.

Beratungen beim Aufbau von Managementsystemen oder Leistungen zur Einführung oder Aufrechterhaltung von Managementsystemen werden von der Zertifizierungsstelle grundsätzlich nicht angeboten.

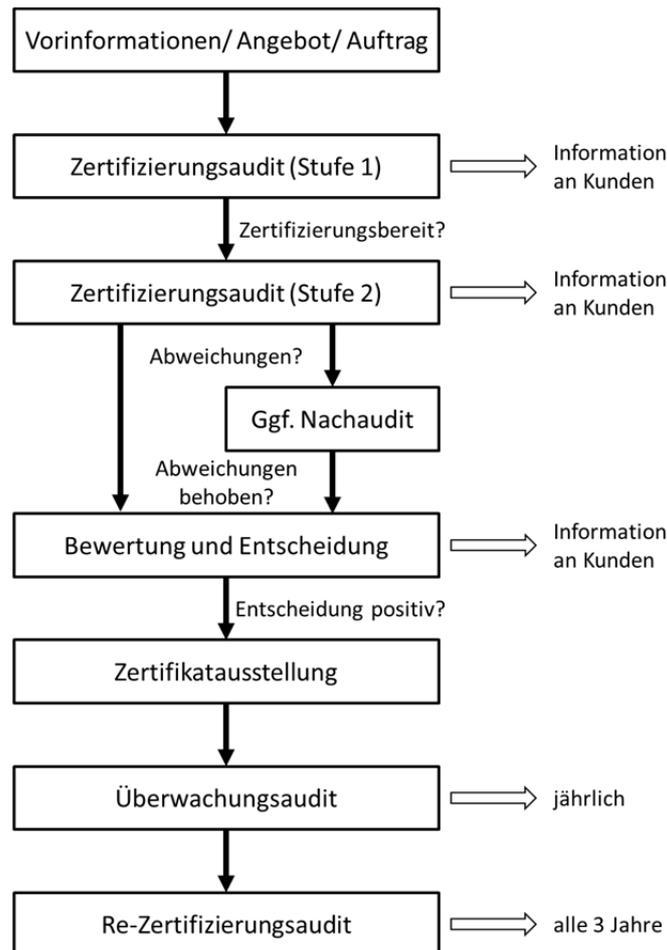
1.2 Vertraulichkeit

Alle Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle sind schriftlich zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet. Die Zertifizierungsstelle erteilt über den Inhalt der Zertifizierung und die Ergebnisse von Audits nur mit Zustimmung des Kunden Auskünfte. Dies gilt nicht, wenn die Zertifizierungsstelle kraft Rechtsvorschrift zur Auskunft verpflichtet ist oder die Akkreditierungsstelle Einsichtnahme in Verfahrensakten verlangen.

Externe Auditoren/Experten werden auf der Grundlage einer Rahmenvereinbarung beauftragt, Auditierungen von Managementsystemen durchzuführen bzw. zu begleiten. In dieser Vereinbarung ist die Pflicht zur Wahrung der Vertraulichkeit verbindlich festgelegt.

2 Vorgehensweise bei der Zertifizierung von Managementsystemen

Die Verantwortlichkeiten innerhalb des Zertifizierungsverfahrens sind eindeutig festgelegt und beschrieben. Es bestehen klar getrennte Zuständigkeiten für die Durchführung der Auditierungen und der Zertifizierung. Die Verantwortung für die Durchführung des Auditierungsverfahrens liegt beim leitenden Auditor. Die Verantwortung für das Zertifizierungsverfahren liegt bei der Zertifizierungsstelle. Die wesentlichen Schritte des Zertifizierungsverfahrens werden im Folgenden dargestellt.



2.1 Anfrage, Antrag, Angebot, Auftrag, Zertifizierungsvereinbarung

Kunden können sich direkt bei der Zertifizierungsstelle oder über die Website des MPA NRW über den Ablauf einer Zertifizierung informieren. In jedem Fall erhält der Kunde einen Fragebogen zur Erfassung der Kontaktdaten des Kunden sowie aller notwendigen Daten und Informationen zur Durchführung einer Zertifizierung.

Nach Auswertung des Fragebogens durch die Zertifizierungsstelle und ggf. einem Gespräch vor Ort erstellt die Zertifizierungsstelle ein Angebot für die Zertifizierung.

Mit dem Angebot erhält der Kunde das Formular „Auftrag zur Zertifizierung“. Der Kunde sendet den „Auftrag zur Zertifizierung“ an die Zertifizierungsstelle und erhält eine Auftragsbestätigung.

2.2 Umfang der Zertifizierungs-, Überwachungs- und Re-Zertifizierungs-Audittage

Die Berechnung der Audittage wird entsprechend der Vorgaben der DAkkS durchgeführt. Dem Kunden werden die berechneten Audittage vor Ort mitgeteilt.

Für Unternehmen mit mehreren Standorten/Niederlassungen bestehen die unter Pkt. 9 aufgeführten Regeln.

2.3 Festlegung des Auditteams

Der leitende Auditor und, je nach Audit-Umfang eventuell weitere Auditoren/Experten, bilden das Auditteam. Der Kunde hat die Möglichkeit, das benannte Auditteam oder einzelne Mitglieder des Teams einmal ohne und in weiteren Fällen mit Begründung abzulehnen.

2.4 Verfügbarkeit der Management-Dokumentation

Der Kunde stellt der Zertifizierungsstelle vor dem geplanten Zertifizierungs-Audit die für die Durchführung der Zertifizierung notwendigen dokumentierten Informationen zwecks Prüfung zur Verfügung. Sollte die

Dokumentation nicht rechtzeitig vor dem Zertifizierungs-Audit zur Prüfung vorliegen, behält sich die Zertifizierungsstelle vor, den Audit-Termin zu verschieben.

2.5 Erstzertifizierungsaudit

Das Erstzertifizierungs-Audit des Managementsystems wird in 2 Stufen durchgeführt: Stufe 1 und Stufe 2. Der Umfang des Stufe 1-Audits umfasst ca. 30% mindestens 0,5 Personentage der gesamten Auditzeit.

2.5.1 Audit der Stufe 1

Das Audit der Stufe 1 wird im Regelfall vor Ort nach einem Auditplan beim Kunden durchgeführt.

Inhalt des Stufe-1-Audits ist die Bewertung:

- der Managementsystemdokumentation des Kunden,
- der standortspezifischen Voraussetzungen und der Zertifizierungsbereitschaft des Personals,
- der erkannten, beschriebenen und umgesetzten Ziele, Schlüsselleistungen, Kernprozesse,
- des Geltungsbereiches und der Berücksichtigung der gesetzlichen, behördlichen Aspekte,
- der Ressourcen und Schwerpunkte für das Stufe-2-Audit und
- der internen Audits und der Managementbewertung.

Die Auditfeststellungen der Stufe 1 werden vom Auditor dokumentiert. Diese Dokumentation wird dem Kunden als Kopie nach dem Audit übergeben. Ergeben sich Abweichungen (siehe Abschnitt 2.7), hat der Kunde geeignete Korrekturmaßnahmen zu ergreifen und dem Auditor vor dem Stufe-2-Audit nachzuweisen (siehe Abschnitt 2.8).

Als Ergebnis dieses Stufe-1-Audits stellt der Auditor den Umsetzungsgrad des Managementsystems, ggf. unter Berücksichtigung der Korrekturmaßnahmen, in einem Bericht fest.

Der Bericht und sämtliche Informationen über das Stufe-1-Audit werden der Zertifizierungsstelle zugesandt. Die Entscheidung über die Durchführung des Stufe-2-Audits fällt die Zertifizierungsstelle.

Das Stufe-2-Audit kann unmittelbar nach dem Stufe-1-Audit durchgeführt werden, wenn alle Forderungen des Stufe-1-Audits erfüllt sind. Ist dies nicht der Fall, kann das Audit der Stufe 2 nicht im direkten Anschluss durchgeführt werden.

Der längste Zeitraum zwischen den Audits der Stufe 1 und 2 beträgt 6 Monate, andernfalls ist das Stufe-1-Audit zu wiederholen.

Kommt es nach dem Stufe-1-Audit zu bedeutenden Änderungen, die das Managementsystem beeinflussen, entscheidet die Zertifizierungsstelle darüber ob eine Wiederholung des Stufe-1-Audits (Gesamt oder in Teilen) erforderlich ist. Der Kunde wird darüber informiert.

2.5.2 Audit der Stufe 2

Das Audit der Stufe 2 findet vor Ort im Unternehmen des Kunden dann statt, wenn alle Korrekturmaßnahmen aus dem Audit der Stufe 1 von der Zertifizierungsstelle akzeptiert und die Entscheidung zur Durchführung des Stufe 2 getroffen wurden .

Der zeitliche Ablauf, der Umfang und die betroffenen Standorte für das Audit der Stufe 2 werden vom leitenden Auditor in einem Audit-Plan festgelegt. Der Audit-Plan wird dem Kunden in der Regel 2 Wochen vor dem geplanten Audittermin zugesandt.

Zu Beginn des Audits findet ein Einführungsgespräch mit den verantwortlichen Personen und der Geschäftsleitung des Unternehmens statt, in dem der genaue Ablauf, die Ziele, die Auditkriterien, Kriterien für einen Abbruch des Audits und die Schwerpunkte des Audits besprochen werden.

Das Audit-Team überprüft stichprobenartig die Wirksamkeit des eingeführten und nachgewiesenen Managementsystems. Die Prüfung schließt die Einsicht in die für das Managementsystem relevante Dokumentation des Unternehmens sowie die Befragung der Mitarbeiter an ihren Arbeitsplätzen ein.

2.6 Bewertung der Auditfeststellungen

Die Bewertung des Managementsystems durch den Auditor erfolgt nach einem Ziffersystem

1 = erfüllt

2 = teilweise erfüllt, akzeptabel, Hinweis

3 = teilweise erfüllt, nicht akzeptabel, Abweichung (= untergeordnete Nichtkonformität)

4 = nicht erfüllt, kritische Abweichung (= wesentliche Nichtkonformität)

e = entfällt

Zum Ende des Audits findet ein Abschlussgespräch im Unternehmen mit den verantwortlichen Personen und der Geschäftsleitung statt. Im Abschlussgespräch fasst der leitende Auditor die Auditergebnisse zusammen.

Im Falle der Bewertung 2 formuliert der Auditor Hinweise, die vom Unternehmen zu analysieren sind. Die Analyse der gegebenen Hinweise und die Wirksamkeit ggf. umgesetzter Maßnahmen werden im Folgeaudit bewertet.

Liegen Abweichungen vor (Bewertung 3 bzw. 4), werden diese eingehend erläutert und schriftlich in Abweichungsberichten dokumentiert. Diese werden vom Unternehmen sowie dem leitenden Auditor unterschrieben. (weitere Vorgehensweise siehe Pkt. 2.7)

2.7 weitere Vorgehensweise bei festgestellten Abweichungen

Der Auditor stimmt mit dem Unternehmen den Zeitraum/Termin ab, innerhalb dessen die Ursachen zu den Abweichungen analysiert und nachvollziehbare Maßnahmen zur Abstellung der Abweichungen (= Korrekturen) und zur künftigen Vermeidung der Abweichungen (= Korrekturmaßnahmen) festgelegt werden müssen. Dieser Termin sollte in der Regel 3 Wochen nicht überschreiten.

Das Unternehmen sendet zum vereinbarten Termin einen Maßnahmenplan mit den o. a. Inhalten an den Auditor. Der Auditor prüft den Maßnahmenplan, sind die Festlegungen nicht zielführend oder nicht ausreichend wird das Unternehmen zur Nachbesserung aufgefordert.

Abweichungen (Bewertung 3)

Wurden im Audit Abweichungen festgestellt, muss der Kunde innerhalb der im Maßnahmenplan festgelegten und mit dem Auditor abgestimmten Zeit dem Auditor Nachweise zur Umsetzung der abgestimmten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen vorlegen. Die Nachweise werden ebenfalls durch den Auditor bewertet.

Kann der Kunde die festgelegte Zeit nicht einhalten oder akzeptiert der Auditor die Nachweise nicht, entscheidet die Zertifizierungsstelle über die weitere Vorgehensweise. Ggf. wird ein gesondert zu beauftragendes Nachaudit erforderlich.

kritische Abweichungen (Bewertung 4)

Über kritische Abweichungen wird die Zertifizierungsstelle grundsätzlich umgehend durch den leitenden Auditor informiert.

Kann der Kunde die Umsetzung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen jeglicher kritischen Abweichung nicht innerhalb von 6 Monaten nach dem letzten Tag des Stufe-2-Audits nachweisen, oder sind die innerhalb von 6 Monaten nachgewiesenen Korrekturmaßnahmen nicht akzeptabel, muss vor der Empfehlung zur Zertifizierung ein erneutes Stufe-2-Audit durchgeführt werden.

Zeigt ein Nachaudit bzw. ein erneutes Stufe-2-Audit kritische Abweichungen auf, führt dies zum Abbruch des Verfahrens. Die bis dahin erbrachten Leistungen werden von der Zertifizierungsstelle in Rechnung gestellt.

Nachaudit vor Ort

Je nach Art einer Abweichung bzw. der festgelegten Korrekturmaßnahmen muss der Nachweis der Umsetzung der Korrekturen und/oder Korrekturmaßnahmen nur durch ein Nachaudit vor Ort erbracht werden. Ob ein Nachaudit vor Ort erforderlich ist wird in der Regel direkt bei Formulierung der Abweichung im

Abweichungsbericht festgelegt. Eine spätere Festlegung auf Basis des Maßnahmenplans ist, sofern erforderlich, ebenfalls möglich.

Der Umfang erforderlicher Nachaudits wird durch die Zertifizierungsstelle festgelegt und dem Kunden mitgeteilt. Ein separates Angebot wird erstellt. Das Nachaudit muss durch den Kunden beauftragt werden und kann nicht wiederholt werden.

2.8 Zertifizierung und Registrierung

Wurden sämtliche vorgenannten Zertifizierungsschritte abgeschlossen, werden diese durch die Zertifizierungsstelle bewertet.

Der leitende Auditor erstellt einen Auditbericht einschl. einer Zusammenfassung festgestellter Hinweise und Abweichungen und legt dieses der Zertifizierungsstelle vor. Er leitet zudem alle weiteren Informationen und Aufzeichnung zum Audit an die Zertifizierungsstelle weiter.

Die Zertifizierungsstelle bewertet den Auditbericht, die Auditdokumentation und die Auditdurchführung und entscheidet über die Erteilung der Zertifizierung. Werden die Anforderungen der Anforderungsnorm oder die Anforderungen an das Zertifizierungsverfahren nicht erfüllt, kann die Zertifizierung nicht erteilt werden.

Wird die Zertifizierung erteilt, erhält der Kunde das Original-Zertifikat in deutscher Sprache. Auf Wunsch sind Zweitausfertigungen und fremdsprachige Ausführungen erhältlich. Das Zertifikat hat i. d. R. eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren.

3 Aufrechterhaltung der Zertifizierung

Die Zertifizierung des Kunden wird während des gesamten Zertifizierungszyklus (3 Jahre – Zeitraum von der Erstzertifizierung bis zur ersten Re-Zertifizierung und dann jeweils zwischen zwei Re-Zertifizierungen) aufrechterhalten, sofern der Kunde weiterhin die Anforderungen der Norm erfüllt und dies im Rahmen der Überwachungstätigkeiten der Zertifizierungsstelle entsprechend darlegt.

Die Überwachungstätigkeiten beinhalten Vor-Ort-Auditierung des Managementsystems des zertifizierten Kunden, einschl. der jährlichen Abfrage der Unternehmensdaten und einer Entscheidung zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung.

Der Kunde ist zudem verpflichtet (siehe Abschnitt 7) wesentliche Änderungen im Unternehmen, die Aspekte der Zertifizierung betreffen (z. B. Umfirmierung, Schließung eines Standortes, Aufgabe von Produktlinien, ...) im Überwachungszeitraum der Zertifizierungsstelle mitzuteilen. Ebenso ist die Zertifizierungsstelle über Beschwerden Dritter zum Managementsystem des Kunden zu informieren.

Für die Überwachungstätigkeiten sind Fristen und Zeiten durch DIN EN ISO 17021-1 und die Regelwerke der DAkS festgelegt. Überwachungsaudits müssen dabei 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 Tag der Zertifizierungsentscheidung liegen.

Im Rahmen des Überwachungsaudits werden zusätzlich zu den über das Auditprogramm festgelegten Kapiteln die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen zu den im letzten Audit festgestellten Abweichungen, die Analyse der Hinweise sowie Änderungen im Managementsystem und deren Anwendung vor Ort überprüft.

Abweichungen werden analog Pkt. 2.7 behandelt. Werden im Rahmen eines Überwachungsaudits kritische Abweichungen festgestellt, führt dies zur Aussetzung des Zertifikates (siehe Pkt. 6.5) bis die Korrekturmaßnahmen zur Behebung der Abweichung umgesetzt sind.

Der leitende Auditor erstellt einen Auditbericht einschl. einer Zusammenfassung festgestellter Hinweise und Abweichungen und legt dieses der Zertifizierungsstelle vor. Er leitet zudem alle weiteren Informationen und Aufzeichnung zum Audit an die Zertifizierungsstelle weiter.

Die Zertifizierungsstelle bewertet den Auditbericht, die Auditdokumentation und die Auditdurchführung und entscheidet über die Aufrechterhaltung der Zertifizierung. Werden die Anforderungen der Anforderungsnorm

oder die Anforderungen an das Zertifizierungsverfahren nicht erfüllt, wird das Zertifikat ausgesetzt (siehe Pkt. 6.5).

4 Re-Zertifizierung

Für die Re-Zertifizierung über eine weitere Periode von 3 Jahren erstellt die Zertifizierungsstelle ein neues Angebot. Die neue Periode beginnt mit einem Re-Audit, anschließend beginnt erneut das Aufrechterhaltungsverfahren (siehe Pkt. 3).

4.1 Lückenlose Anschlusszertifizierung

Um die lückenlose Anschluss-Zertifizierung sicherzustellen, sollte der Auftrag für das Re-Zertifizierungsverfahren mindestens 4 Monate vor Ablauf des bestehenden Zertifikates erteilt werden. Das Audit sollte etwa 2 Monate vor Ablauf terminiert werden.

Für eine lückenlose Anschlusszertifizierung muss das Re-Zertifizierungsverfahren, bis zum Ablaufdatum des Zertifikates abgeschlossen sein:

- a. das Audit wurde durchgeführt,
- b. für festgestellte Abweichungen wurde ein verbindlicher Maßnahmenplan von der zu zertifizierenden Organisation erstellt und der Zertifizierungsstelle vorgelegt und
- c. Korrekturen und Korrekturmaßnahmen zu allen kritischen Abweichungen sind umgesetzt und verifiziert.

Sind die vorgenannten Bedingungen nicht erfüllt darf keine Empfehlung für die Re-Zertifizierung ausgesprochen werden und die Gültigkeit der Zertifizierung darf nicht verlängert werden. Das Zertifikat wird ausgesetzt (siehe Pkt. 6.5).

4.2 Nicht lückenlose Anschlusszertifizierung

Falls eine Re-Zertifizierung nicht bis zum Ablaufdatum des Zertifikates abgeschlossen ist, können Audits, die Verifizierung der Korrekturmaßnahmen und die Zertifizierungsentscheidung unter folgenden Bedingungen innerhalb eines Zeitraums von 6 Monaten nach dem Ablaufdatum abgeschlossen werden:

- a. der Angebots-, Auftrags- und Vertragsprüfungsprozess sowie die Abstimmung der Auditplanung müssen nachweislich vor dem Ablauftermin des alten Zertifikates abgeschlossen sein,
- b. das neue Zertifikat beginnt mit dem Tag der Entscheidung zur Re-Zertifizierung und dem Ablauftermin des bisherigen Zertifikatszyklus (d.h. Ablauftermin altes Zertifikat + 3 Jahre),
- c. der Zeitraum zwischen Ende altes Zertifikat und Beginn neues Zertifikat in dem keine gültige Zertifizierung bestand, ist auf dem neuen Zertifikat auszuweisen,

Falls eine Re-Zertifizierung nicht innerhalb eines Zeitraumes von 6 Monaten nach dem Ablaufdatum des Zertifikates abgeschlossen werden kann, ist der Re-Zertifizierungsprozess beendet und eine neue Zertifizierung kann nur unter den Bedingungen einer Erst-Zertifizierung erfolgen.

Das Zertifikat wird entzogen (siehe Pkt. 6.6).

4.3 Ablauf der Re-Zertifizierung

Im Regelfall findet das Stufe-1-Audit zur Re-Zertifizierung als Dokumentationsprüfung durch den leitenden Auditor im Einvernehmen mit der Zertifizierungsstelle statt. Ein Audit der Stufe 1 zur Re-Zertifizierung wird erforderlich, wenn sich signifikante Änderungen im Managementsystem oder im Unternehmen ergeben haben.

Im Rahmen des Re-Audits wird das gesamte Managementsystem als Stufe 2-Audit vor Ort überprüft.

Abweichungen werden analog Pkt. 2.7 behandelt. Werden im Rahmen eines Überwachungsaudits kritische Abweichungen festgestellt, führt dies zur Aussetzung des Zertifikates (siehe Pkt. 6.5) bis die Korrekturmaßnahmen zur Behebung der Abweichung umgesetzt sind.

Der leitende Auditor erstellt einen Auditbericht einschl. einer Zusammenfassung festgestellter Hinweise und Abweichungen und legt dieses der Zertifizierungsstelle vor. Er leitet zudem alle weiteren Informationen und Aufzeichnung zum Audit an die Zertifizierungsstelle weiter.

Die Zertifizierungsstelle bewertet den Auditbericht, die Auditdokumentation und die Auditdurchführung und entscheidet über die Erteilung der Zertifizierung. Werden die Anforderungen der Anforderungsnorm oder die Anforderungen an das Zertifizierungsverfahren nicht erfüllt, wird das Zertifikat ausgesetzt (siehe Pkt. 6.5).

Wird die Zertifizierung erteilt, erhält der Kunde das Original-Zertifikat in deutscher Sprache. Auf Wunsch sind Zweitausfertigungen und fremdsprachige Ausführungen erhältlich. Das Zertifikat hat i. d. R. eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren.

5 Informationsanfragen, Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden

5.1 Informationsanfragen

Informationsanfragen werden durch die Zertifizierungsstelle stets bearbeitet und unter Berücksichtigung der Verpflichtung zur Vertraulichkeit (siehe Pkt. 1.2) beantwortet.

5.2 Allgemeines zur Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden

Jede juristische und natürliche Person kann Einsprüche / Beschwerden gegen mitgeteilte Ergebnisse, Tätigkeiten, Beschlüsse, Entscheidungen, Fehlern oder Mängel in der Abwicklung von Verfahren einlegen. Zu den Verfahren gehören die Auditierung von Managementsystemen und Zertifizierungsentscheidung sowie die Verweigerung, die Aussetzung oder der Entzug des Zertifikates. Darüber hinaus werden Beschwerden über zertifizierte Kunden sowie Beschwerden über zertifizierungsverfahrensunabhängige Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle nach dem gleichen Verfahren behandelt.

Wenn der Beschluss infolge eines Einspruchs vom Einspruchsführer nicht anerkannt wird, besteht die Möglichkeit bei der Akkreditierungsstelle DAkkS Beschwerde über das Verfahren der Zertifizierungsstelle einzulegen. Diese Möglichkeit ist dem Rechtsweg vorzuziehen.

Informationen zu Einsprüchen und Beschwerden werden nicht veröffentlicht.

5.3 Einspruchsverfahren

Ein Einspruch muss innerhalb von 14 Tagen nach dem Beschluss der Zertifizierungsstelle schriftlich begründet an die Leitung der Zertifizierungsstelle gerichtet werden. Der Eingang des Einspruchs ist dem Einspruchsführer innerhalb von zwei Wochen schriftlich zu bestätigen.

Die Zertifizierungsstelle ist für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen verantwortlich.

Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen führen nicht zu Benachteiligung des Einspruchsführers.

Das Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen enthält die folgenden Elemente und Methoden:

- a) die Zertifizierungsstelle nimmt den Einspruch entgegen, bestätigt seinen Erhalt gegenüber dem Einspruchsführer, untersucht ihn und legt als Entscheidung fest, welche Maßnahmen als Antwort darauf zu ergreifen sind, unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen;
- b) die Zertifizierungsstelle dokumentiert den Einspruch, seine Verfolgung einschließlich der Maßnahmen, die zu seiner Lösung ergriffen werden;
- c) die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden;
- d) die Zertifizierungsstelle lässt dem Einspruchsführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zu kommen;

Das Beschwerdegremium berät die Leitung der Zertifizierungsstelle; die abschließende Entscheidung trifft die Leitung der Zertifizierungsstelle.

Die Zertifizierungsstelle benachrichtigt den Einspruchsführer über den Abschluss des Einspruchsverfahrens förmlich.

Die Beschreibung des Verfahrens zum Umgang mit Einsprüchen ist über die Zertifizierungsrichtlinie öffentlich zugänglich.

5.4 Beschwerdeverfahren

Beschwerden müssen schriftlich eingelegt und begründet werden.

Nach deren Registrierung wird der Beschwerdeführer innerhalb einer Woche schriftlich informiert. Die Beschwerde wird eingehend analysiert. Die weitere Vorgehensweise zur Behandlung von Beschwerden ist in der Verfahrensanweisung V7533 - Umgang mit Beschwerden und Beanstandungen - des MPA NRW beschrieben.

5.5 Rechtsweg

Der Rechtsweg bleibt von dem Beschwerdeverfahren unberührt.

6 Pflichten und Verantwortung der Zertifizierungsstelle

6.1 Neubewertung des Managementsystems

Vom Kunden beabsichtigte Änderungen seines Managementsystems sind von der Zertifizierungsstelle bezüglich der Auswirkungen zu bewerten. Diese Bewertung wird nach einem festgelegten und dokumentierten Verfahren durchgeführt. Bei diesem Verfahren werden zwei Fälle unterschieden.

Fall 1: Die beabsichtigten Änderungen sind durch das bestehende Zertifikat hinsichtlich des Anwendungsbereichs abgedeckt. Der Kunde hat auf Anforderung durch die Zertifizierungsstelle zusätzliche Nachweisdokumente beizubringen. Die Nachweisdokumente werden durch die Zertifizierungsstelle nach den gleichen Kriterien wie im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens geprüft. Betreffen die beabsichtigten Änderungen die Produktionsprozesse oder den grundsätzlichen Aufbau des Managementsystems, führt die Zertifizierungsstelle nach der Umsetzung der Änderungen ggf. ein zusätzliches Audit im Unternehmen des Kunden durch. Der Umfang des Audits wird durch die Zertifizierungsstelle festgelegt. Die im Verfahren der Neubewertung anfallenden Kosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Fall 2: Die beabsichtigten Änderungen führen zu Veränderungen des Anwendungsbereiches, die durch das bestehende Zertifikat nicht abgedeckt sind. In diesem Fall endet das Verfahren der Neubewertung, und die Zertifizierungsstelle verfährt nach dem Verfahren zur Erweiterung und Einschränkung von Zertifikaten, das in dem folgenden Abschnitt beschrieben ist.

6.2 Erweiterung und Einschränkungen von Zertifikaten

Der Kunde muss für die Erweiterung oder Einschränkung seines Zertifikates einen förmlichen Auftrag erteilen. Im Falle der Erweiterung wird ein Angebot erstellt, und zusätzlich wird eine erneute Vertragsprüfung durchgeführt. Fester Bestandteil der Vertragsprüfung ist eine Klärung des neu festgelegten Anwendungsbereiches.

Das Verfahren zur Erweiterung von Zertifikaten beinhaltet in jedem Fall den Verfahrensschritt „Prüfung der Dokumente“. Im Regelfall erfolgt zudem ein Audit im Unternehmen des Kunden.

Wenn der zertifizierte Kunde es dauerhaft versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen für Teile des Geltungsbereichs der Zertifizierung zu erfüllen, erfolgt nach den Festlegungen der Zertifizierungsstelle eine Einschränkung des Geltungsbereichs.

6.3 Kurzfristig angekündigte Audits

Es kann für die Zertifizierungsstelle erforderlich sein, kurzfristig angekündigte Audits bei den zertifizierten Kunden durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen oder als Konsequenz auf ausgesetzte Kundenzertifizierungen. In solchen Fällen wird der Kunde über die Gründe des Audits schriftlich informiert. Der Audittermin, der Auditplan und die Auditschwerpunkte werden bekannt gegeben. Das Auditteam wird von der Zertifizierungsstelle sehr sorgfältig zusammengestellt, weil dem Kunden in solchen Fällen die Möglichkeit fehlt, gegen Mitglieder des Auditteams Einwände zu erheben.

6.4 Änderungen während des Audits /Abbruch eines Audits

Falls die verfügbaren Auditnachweise anzeigen, dass die Auditziele nicht erreicht werden können, oder ein unmittelbares und erhebliches Risiko (z. B. Sicherheit) bestehen kann, erstattet der Auditteamleiter dem Kunden und der Zertifizierungsstelle darüber Bericht, um die entsprechenden Maßnahmen zu ermitteln. Zu diesen Maßnahmen können die erneute Bestätigung oder die Veränderung des Auditplans, Änderungen an den Zielen oder am Auditumfang oder auch der Abbruch des Audits (z.B. bei schwerwiegenden Abweichungen) gehören. Der Auditteamleiter berichtet der Zertifizierungsstelle über die Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen.

Die weitere Vorgehensweise sollte einvernehmlich mit dem Kunden abgestimmt werden. Feststellungen werden entsprechend dokumentiert und dem Kunden übergeben.

Bei Auditabbruch erfolgt die Abrechnung nach Aufwand. Dem Kunden werden jedoch mindestens die Kosten bis zum Abbruch einschließlich der Erstellung des Auditberichts in Rechnung gestellt.

6.5 Aussetzen eines Zertifikates

Ein Zertifikat kann für maximal 6 Monate ausgesetzt werden, wenn

- Im Rahmen eines Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits kritische Abweichungen festgestellt werden,
- vereinbarte Korrekturmaßnahmen nicht in der angegebenen Zeit abgeschlossen wurden,
- das komplette Aufrechterhaltungsverfahren nicht fristgerecht abgeschlossen wird,
- ein Fall von falscher Anwendung des Zertifikates oder des Zertifizierungszeichens nicht durch geeignete Maßnahmen behoben wird,
- das Unternehmen seinen finanziellen Verpflichtungen gegenüber dem MPA NRW nicht nachkommt,
- ein Insolvenzverfahren eingeleitet wurde und nicht nachgewiesen werden kann, dass das Managementsystem auch in der Insolvenz aufrechterhalten wird,
- der zertifizierte Kunde freiwillig um eine Aussetzung bittet.

Die Aussetzung eines Zertifikates wird von der Zertifizierungsstelle dem Kunden mitgeteilt. Gleichzeitig werden die Bedingungen genannt, zu denen die Aussetzung aufgehoben wird.

Das Unternehmen darf kein Verfahren und auch keine Dienstleistung als zertifiziert angeben, dessen/deren Zertifikat ausgesetzt wurde.

Vor Ende einer Aussetzung wird geprüft, ob die Bedingungen für eine Wiedereinsetzung des Zertifikates erfüllt sind. Bei Erfüllung wird die Aussetzung aufgehoben und das Unternehmen über die Wiedereinsetzung des Zertifikates in Kenntnis gesetzt.

Sofern die Bedingungen nicht erfüllt sind, wird das Zertifikat entzogen. Die mit der Aussetzung und/oder Wiedereinsetzung verbundenen Kosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

6.6 Entzug eines Zertifikates

Das Zertifikat wird entzogen, wenn

- das Unternehmen nach Aussetzung des Zertifikates die Abarbeitung der festgelegten Maßnahmen nicht nachweisen kann oder
- ein gefordertes Nachaudit im Rahmen eines Aufrechterhaltungs- oder Re-Zertifizierungszeitraumes einen Monat vor Ablauf der 3-Monatsfrist nicht durchgeführt werden konnte oder
- das Unternehmen seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachgekommen ist.

Das Zertifikat wird auch dann entzogen, wenn der Vertrag gekündigt wird.

Die Zertifizierungsstelle muss die Entscheidungen zum Entzug des Zertifikates schriftlich begründen. Das Unternehmen kann Einspruch einlegen (siehe Pkt. 5 dieser Richtlinie).

6.7 Löschung eines Zertifikates

Die Löschung eines Zertifikates wird dann vom MPA NRW vorgenommen, wenn

- das Unternehmen das Zertifikat nicht verlängern lassen will,
- die im Geltungsbereich des Zertifikats aufgelisteten Produkte, Verfahren oder Dienstleistungen insgesamt nicht weiter angeboten werden,
- das Unternehmen seine Geschäftstätigkeit eingestellt hat.

6.8 Dokumentation

Die Zertifizierungsstelle führt Unterlagen über das Zertifizierungsaudit, die Zertifikaterteilung, das Nachaudit, das Überwachungsaudit, das Re-Audit, ggf. ein Vor-Audit sowie über den Zertifizierungs-, Aufrechterhaltungs- und Re-Zertifizierungsvorgang, um die durchgeführten Dienstleistungen zu dokumentieren. Alle Unterlagen werden mindestens 10 Jahre aufbewahrt.

6.9 Öffentlich zugängliche Informationen zu zertifizierten Unternehmen

Die Zertifizierungsstelle stellt auf Anfrage Informationen zum Status erteilter Zertifizierungen zur Verfügung.

6.10 Haftung

Die Zertifizierungsstelle kann nicht dafür haftbar gemacht werden, dass Dritte ein Zertifikat oder Teile davon nicht anerkennen und nicht zur Grundlage von Auftragsbedingungen machen. Für Auditfeststellungen kann keine Haftung übernommen werden, da die Auditierung auf einem Stichprobenverfahren basiert.

Des Weiteren gilt §6 der AGB des MPA NRW.

7 Pflichten und Verantwortung des Kunden

7.1 Allgemeines

Nach der Zertifikaterteilung verpflichtet sich der Kunde, der Zertifizierungsstelle alle wichtigen Änderungen seines Managementsystems und Änderungen in der Unternehmensorganisation unverzüglich mitzuteilen.

Dieses gilt insbesondere bei

- Änderungen von Kontaktadressen und Standorten
- Änderung der Besitzverhältnisse
- Änderung der Rechts- / Organisationsform
- Änderung der Geschäftsführung
- personellen Änderungen in Schlüsselpositionen des Managementsystems
- Änderungen im Geltungsbereich des Zertifikates
- Änderungen in wesentlichen Produktions-Prozessen
- wesentlichen Änderungen im Managementsystem

In diesen Fällen greifen die oben beschriebenen Verfahren zur Neubewertung bzw. Erweiterung/Einschränkung von Zertifikaten.

Der Kunde unterrichtet die Zertifizierungsstelle weiterhin über alle Beanstandungen und Beschwerden Dritter über sein Managementsystem und die daraufhin von ihm eingeleiteten Korrekturmaßnahmen.

7.2 Teilnahme von Beobachtern an Audits

Der Kunde gestattet die Teilnahme von Beobachtern (z.B. Begutachter der Akkreditierungsstelle oder Auditoren in der Ausbildung) an Audits in seinem Unternehmen.

7.3 Nutzung eines Zertifikates/ Zertifizierungszeichens (MPA NRW-Quality Label)

Das zertifizierte Unternehmen ist berechtigt, das Zertifikat, z.B. als Nachweis eines zertifizierten Managementsystems gegenüber Kunden und Behörden und zu Werbezwecken zu nutzen. Der Zertifikatinhaber hat das Recht, zu veröffentlichen, dass das Managementsystem auditiert wurde und darf das MPA NRW-Quality Label, nach Anerkennung der MPA NRW-Zeichensatzung mit dem Umfang der Zertifizierung auf Briefpapier und Werbematerial anbringen.

Der Kunde stellt sicher, dass in seinen Veröffentlichungen und Anzeigen keine Unklarheit über das zertifizierte Managementsystem entsteht. Das Unternehmen darf keine Behauptungen aufstellen, dass die Herstellung eines Produktes, ein Verfahren oder eine Dienstleistung durch die Zertifizierung abgedeckt sind, wenn dies nicht der Fall ist. Zudem darf der Zertifikatinhaber nicht auf Produkten oder Produktbeschreibungen mit der Zertifizierung werben. Das Zertifikat darf nur unverändert und vollständig dargestellt werden.

Wurde ein Zertifikat ausgesetzt, entzogen oder gelöscht, ist jegliche Verwendung des Zertifikates seitens des Kunden untersagt. Dies schließt den Hinweis auf die Zertifizierung und/oder die Verwendung des MPA NRW-Quality Labels auf Briefpapier, Prospekten und allen Werbeträgern ein. Das Zertifikat und alle Zweitschriften dürfen nicht mehr öffentlich geführt werden.

Die Zertifizierungsstelle überwacht die Verwendung ihrer Zertifikate und des MPA NRW-Quality Labels. Bei nicht korrekten Hinweisen oder einer irreführenden Verwendung des Zertifikates oder des MPA NRW-Quality Labels in Anzeigen oder auf Produkten, Verpackungen, Begleitinformationen zu Produkten, Katalogen usw. wird die Zertifizierungsstelle Maßnahmen einleiten, die bis hin zur Aussetzung oder Entzug des Zertifikates führen können.

8 Änderung des Zertifizierungssystems

Wird das Zertifizierungssystem des MPA NRW in wesentlichen Punkten verändert, werden die zertifizierten Unternehmen unverzüglich schriftlich unterrichtet. Die Zertifizierungsstelle ist nach DIN EN ISO 17021-1 verpflichtet, sich von der Umsetzung der geänderten Anforderungen entweder anhand zugesandter Unterlagen oder im Unternehmen zu überzeugen. Diese Überprüfung erfolgt spätestens im Rahmen des nächsten Audits.

9 Anforderungen an die stichprobenartige Auditierung von Organisationen mit mehreren Standorten / Niederlassungen

Beispiele möglicher Organisationen mit mehreren Standorten sind:

- Organisationen, die mit Lizenzvertrag arbeiten (Franchising)
- Herstellerfirmen mit einem Netzwerk von Vertriebsniederlassungen (Verkaufsnetzwerk)
- Firmen mit mehreren Zweigstellen.

Verfügt eine Organisation über eine Zentrale und mehreren Niederlassungen (NL), kann das gesamte Managementsystem unter den Bedingungen des DAkS-Merkblattes 71 SD 6 013 als stichprobenartige Begutachtung der NL zertifiziert werden. Die folgenden Bedingungen müssen erfüllt sein:

1. Ein Vertragsverhältnis besteht nur zwischen Zertifizierungsstelle und der Zentrale, unabhängig vom gesellschaftsrechtlichen Status der NL.

Dies bedeutet:

Verbindliche Vereinbarungen bezüglich der Zertifizierung können nur zwischen der Zentrale und der Zertifizierungsstelle getroffen werden.

2. Die einzelnen NL können gesellschaftsrechtlich selbständig oder abhängig sein, müssen aber einem gemeinsamen Managementsystem unterliegen, das von der Zentrale festgelegt, eingeführt und ständig überwacht wird,

Dies bedeutet:

Das gemeinsame Managementsystem muss für alle NL verbindlich sein.

3. Die Zentrale muss in Sachen Managementsystem Weisungsbefugnis gegenüber den NL haben.

Dies bedeutet:

Die Weisungsbefugnis ist festzuschreiben. Zudem sind bei unabhängigen NL (z.B. GmbH) Verträge zwischen der Zentrale und der NL bzgl. dieses Weisungsrechtes abzuschließen.

4. Die in den NL hergestellten Produkte / Dienstleistungen müssen substantiell gleichartig sein und nach prinzipiell gleichen Verfahren entstehen.

Dies bedeutet:

Es ist die Gleichartigkeit von Produkten und Verfahren zu ermitteln. Werden in den eingeschlossenen NL keine substantiell gleichartigen Produkte hergestellt / bzw. gleichartigen Dienstleistungen erbracht oder entstehen diese nach prinzipiell verschiedenen Verfahren, müssen mehrere Grundgesamtheiten gebildet werden, in denen jeweils die o.g. Forderungen zu erfüllen sind.

5. Alle Forderungen, die sich aus den Kapiteln der Anforderungsnorm ergeben, müssen von der Zentrale erfüllt werden. Dies gilt insbesondere, aber nicht ausschließlich, für die Führungselemente der Anforderungsnormen, die nicht an die NL delegiert werden können.

Dies bedeutet:

Die Zentrale muss nachweisen, wie sie folgende Prozesse steuert:

- Systemdokumentation und Systemveränderungen;
- Management-Bewertung;
- Beschwerden;
- Bewertung der Korrekturmaßnahmen;
- Planung interner Audits und Bewertung der Ergebnisse;
- Unterschiedliche rechtliche Anforderungen der NL und der Zentrale.

6. Voraussetzung für die Anwendung von Stichproben bei der Zertifizierung/Aufrechterhaltung ist die dokumentierte Durchführung interner Audits durch die Zentrale in allen eingeschlossenen NL.

Dies bedeutet:

Die durch die Zentrale benannten Personen müssen die Kompetenz haben, bei der Durchführung interner Audits in den NL interne Dokumente einzusehen und Abläufe zu auditieren. Er müssen zudem fortlaufende Verbesserungen, die sich aus internen Audits ergeben, durchgesetzt und überwacht werden.

7. Die Zentrale muss die Festlegung von Korrekturmaßnahmen veranlassen, die Durchführung überwachen und deren Wirksamkeit überprüfen.

Dies bedeutet:

Eine wesentliche Grundlage für die Festlegung der Korrekturmaßnahmen bilden die internen Auditberichte.

8. Der Mindestumfang der stichprobenartigen Überprüfung ergibt sich aus der Anzahl der eingeschlossenen NL. Jede Überprüfung einer NL hat alle relevanten Kapitel der Norm zum Inhalt.

Dies bedeutet:

Bei der Auditierung einer NL sind alle Kapitel zu prüfen, die vor Ort Anwendung finden.

9. Die Auswahl der zu überprüfenden NL liegt bei der Zertifizierungsgesellschaft. Diese Auswahl muss nicht am Anfang des Auditprozesses erfolgen. Sie kann auch erfolgen, wenn die Auditierung in der Zentrale abgeschlossen ist. Auf jeden Fall wird die Zentrale über die Standorte informiert, die Teil der Stichprobenprüfung sein sollen. Dies kann relativ kurzfristig erfolgen, lässt dennoch ausreichend Zeit zur Vorbereitung auf das Audit.

Dies bedeutet:

Grundlage für die Auswahl der zu überprüfenden NL ist immer das Ergebnis der vor dem Audit durch die Zertifizierungsstelle durchzuführenden Bewertung aller internen Auditberichte. Um eine termintreue Verfahrensdurchführung sicherzustellen, müssen alle internen Auditberichte ausreichend früh vor dem Audittermin bei der Zertifizierungsstelle eingereicht werden.

10. Die in das Zertifikat eingeschlossenen NL sind im Zertifikat oder dessen Anhang aufgeführt. Unterzertifikate sind möglich, müssen aber einen eindeutigen Verweis auf das Hauptzertifikat enthalten. Im Rahmen eines Überwachungs-, Re-Zertifizierungs- oder Sonderaudits können weitere NL in das bestehende Zertifikat aufgenommen werden.

Dies bedeutet:

Ein Unterzertifikat weist z. B. unter eindeutiger Bezugnahme auf das Hauptzertifikat nur eine einzelne NL aus. Da das Vertragsverhältnis aber nur zwischen Zentrale und Zertifizierungsstelle besteht, ist die Zentrale in jedem Fall zu nennen. Unterzertifikate werden an alle NL vergeben.

11. Die Zentrale wird bei jeder Zertifizierung / Aufrechterhaltung begutachtet.

Dies bedeutet:

Die Zentrale wird jährlich auditiert.

12. Das Zertifikat wird entzogen, wenn die Zentrale oder eine der eingeschlossenen NL die Bedingungen für den Entzug erfüllt.

Dies bedeutet:

Da die Wirksamkeit eines Managementsystems, das sich u. U. auf viele NL erstreckt, nur in einer Stichprobe untersucht wird, das Zertifikat sich aber auf die Gesamtheit der eingeschlossenen NL bezieht, muss die Erfüllung all dieser Forderungen zu jedem Zeitpunkt durch die Zentrale und die NL gewährleistet sein.

Weitere Informationen erhalten Sie bei der Geschäftsstelle der Zertifizierungsstelle:

Frau Pradel - Tel.: (+49) 02 31 45 02-479 - pradel@mpanrw.de

Frau Scholz - Tel.: (+49) 02 31 45 02-453 - scholz@mpanrw.de

oder im Internet: www.mpanrw.de