

## Inhaltsverzeichnis

1	Tätigkeiten vor der Zertifizierung .....	2
1.1	Antrag und Antragsbewertung .....	2
	Multi-Site .....	2
	Mehrfach-Managementsysteme .....	2
	Übertragung akkreditierter Zertifizierungen .....	2
	Remote-Audits.....	2
1.2	Vertrag .....	2
2	Zertifizierung/Zertifikatserteilung .....	3
	Stufe 1 Audit .....	3
	Stufe 2 Audit .....	3
	Nichtkonformitäten .....	3
	Zertifizierungsentscheidung und Erteilung des Zertifikates.....	3
3	Aufrechterhaltung der Zertifizierung.....	4
3.1	Überwachungsaudits.....	4
	Nichtkonformitäten .....	4
3.2	Re-Zertifizierung .....	4
	Nichtkonformitäten .....	4
	Zertifizierungsentscheidung und Erteilung des Zertifikates.....	5
4	Audits aus besonderem Anlass .....	5
4.1	Erweiterung des Geltungsbereiches .....	5
4.2	Kurzfristig angekündigte Audits .....	5
5	Annullierung, Aussetzung, Einschränkung und Entzug von Zertifikaten .....	5
5.1	Annullierung.....	5
5.2	Einschränkung des Geltungsbereiches.....	5
5.3	Entzug .....	5
5.4	Aussetzung .....	6

### **Gender Disclaimer**

Die in diesem Zertifizierungsprogramm gewählte Sprachform des generischen Maskulinums bezieht sich immer zugleich auf weibliche, männliche und diverse Personen. Auf eine Mehrfachbezeichnung wird zugunsten einer besseren Lesbarkeit verzichtet.

## 1 Tätigkeiten vor der Zertifizierung

### 1.1 Antrag und Antragsbewertung

Wenn ein Antragender Interesse an einer Zertifizierung hat, so wird ihm von der GZQ ein Antrag zur Zertifizierung zugeschickt (oder von der Website). Der Antrag zur Zertifizierung muss von einem bevollmächtigten Vertreter der antragstellenden Organisation ausgefüllt und unterschrieben sein und mindestens die Angaben des jeweiligen Formblatts und die einzureichenden Unterlagen und Daten enthalten. Die Zusendung der Unterlagen an die GZQ erfolgt auf elektronischem Weg in der von der GZQ festgelegten Form. Sind die Unterlagen nicht unmittelbar mit dem Antrag eingereicht worden, erfolgt mit der Antragsbestätigung eine Fristsetzung zur Nachreichung der vollständigen Unterlagen. Sofern bis zum Nachfristablauf keine Unterlagen vorliegen, kann der Antrag aufgrund mangelnder Mitwirkung negativ beschieden werden.

Falls ein Antrag nach Prüfung abgelehnt wird, werden die Gründe für diese Ablehnung dokumentiert und dem Antragsteller schriftlich mitgeteilt.

#### Multi-Site

Verfügt ein Antragsteller über mehrere Standorte, wird in Abstimmung mit dem Antragsteller geprüft, ob das Multi-Site-Verfahren zur Anwendung kommt. Multi-Site -Verfahren können mit oder ohne Stichproben durchgeführt werden. Bei einem Multi-Site-Verfahren mit Stichproben erfolgt die Stichprobenauswahl anhand der im MD1 (in der aktuell gültigen Fassung) genannten Kriterien.

#### Mehrfach-Managementsysteme

Verfügt ein Antragsteller über mehrere Managementsysteme, wird in Abstimmung mit dem Antragsteller geprüft, ob das Verfahren für Audits integrierter Managementsysteme zur Anwendung kommt. Es erfolgt die Antragsprüfung auf Basis der Anforderungen des MD 11 (in der aktuell gültigen Fassung).

#### Übertragung akkreditierter Zertifizierungen

Ist der Antragsteller bereits durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle zertifiziert, besteht die Möglichkeit eines Übertragungsverfahrens. Die Übertragung akkreditierter Zertifizierungen wird gem. IAF MD 2 (in der aktuell gültigen Fassung) durchgeführt und finden grundsätzlich nur in Verbindung mit Re- bzw. Überwachungsaudits mit Zertifizierungsentscheidung statt.

#### Remote-Audits

Auf Wunsch kann der Antragsteller im Vorlauf zum Audit vor Ort, eine Remote-Prüfung beantragen. Möchte der Antragsteller eine Remote-Prüfung im Vorfeld zum Audit vor Ort, so muss er dies bei der Antragstellung angeben. Daraufhin wird im Rahmen der Antragsprüfung bewertet, ob der Antragsteller über die notwendigen Mittel (Infrastruktur, IT etc.) zur Durchführung eines Remote-Audits verfügt. Das Ergebnis der Antragsprüfung hinsichtlich der Remote-Prüfung wird dem Antragsteller schriftlich mitgeteilt.

### 1.2 Vertrag

Der Antragsteller erhält einen individuellen Vertrag zur Zertifizierung. Der Vertrag enthält das Auditprogramm über die erstmalige Zertifizierung bestehend aus einem zweistufigen Erstaudit, Überwachungsaudits im ersten und zweiten Jahr nach der Zertifizierungsentscheidung sowie einem Re-Zertifizierungsaudit im dritten Jahr, rechtzeitig vor Ablauf der Zertifizierung. Der dreijährige Zyklus der Zertifizierung beginnt mit der Zertifizierungsentscheidung. Der Auftrag gilt als erteilt, sobald der vom Antragsteller rechtsgültig unterschriebene Vertrag der GZQ vorliegt.

## 2 Zertifizierung/Zertifikatserteilung

### Erstzertifizierung

Das Erstzertifizierungs-Audit eines Managementsystems wird in zwei Stufen durchgeführt: Stufe 1 und Stufe 2. Der Kunde erhält hierzu einen Auditplan.

#### Stufe 1 Audit

Das Stufe 1 Audit erfolgt - sofern erforderlich – vor Ort und beinhaltet zusätzlich die Prüfung der Managementsystem-Dokumentation. Die GZQ behält sich vor, bei Auftreten gravierender Schwachstellen im Stufe-1-Audit, die Freigabe für das Stufe 2-Audit nicht zu erteilen. Treten bedeutsame Änderungen auf, die das Managementsystem beeinflussen, kann die Stufe 1 oder können Teile der Stufe 1 wiederholt werden. Bei der Ermittlung des terminlichen Abstandes zwischen Stufe 1 und Stufe 2 werden die Erfordernisse des Kunden berücksichtigt, um Lösungen zu Schwachstellen, die während Stufe 1 festgestellt wurden, zu finden. Überarbeitungen dieser Feststellungen sind möglich. Aufgrund der Ergebnisse des Audits Stufe 1 entscheidet der Auditor/Auditteamleiter über die Freigabe/Nichtfreigabe zum Audit Stufe 2. Das Ergebnis des Stufe-1-Audit wird dem Kunden mitgeteilt.

Das Stufe 1 Audit umfasst:

- Prüfung der Reife der Managementprozesse; internes Audit und Managementbewertung muss bis zum Audit der Stufe 2 sichergestellt sein
- Prüfung von Kernprozessen der Organisation
- Klärung des Geltungsbereiches der Zertifizierung bzgl. Standorte, Tätigkeiten und Scopes
- Planung Audit Stufe 2

#### Stufe 2 Audit

Zu den im Auditplan festgelegten Terminen wird das Audit Stufe 2 vor Ort am Standort des Kunden durchgeführt. Im Rahmen des Audit Stufe 2 wird die wirksame Umsetzung des dokumentierten Managementsystems auditiert und bewertet.

#### Nichtkonformitäten

Werden bei Zertifizierungsaudits Nichtkonformitäten festgestellt, so ist der Kunde verpflichtet, innerhalb einer festgelegten Frist der GZQ die Beseitigung der beanstandeten Nichtkonformitäten sowie eine Ursachenanalyse vorzulegen. Die durchgeführten Korrekturmaßnahmen zur Behebung von Nichtkonformitäten sowie die Ursachenanalyse hat der Auftraggeber der GZQ GmbH schriftlich oder in elektronischer Form mitzuteilen.

Es liegt im Ermessen der GZQ, zur Überprüfung der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen ein Nachaudit durchzuführen. Sollten beanstandete Nichtkonformitäten nach einem Nachaudit nicht beseitigt sein, so behält sich die GZQ das Recht auf Nichterteilung des Zertifikates vor.

#### Zertifizierungsentscheidung und Erteilung des Zertifikates

Beim Zertifizierungsentscheid wird die Erfüllung der Voraussetzungen zur Erteilung des Zertifikates anhand der Auditdokumentation sowie die fristgerechte Erledigung festgestellter Nichtkonformitäten überprüft. Die positive Zertifizierungsentscheidung sowie die Liquidation der Leistungsvergütung der GZQ GmbH sind Voraussetzung für die Zertifikaterteilung.

Ausgestellte Zertifikate haben eine Gültigkeit von 3 Jahren, sofern innerhalb der Vertragslaufzeit die Überwachungsaudits in den festgelegten Zeitabständen und auch – falls erforderlich – Audits aus besonderem Anlass mit positivem Ergebnis abgeschlossen werden.

Informationen zum Status der Zertifizierung werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

## 3 Aufrechterhaltung der Zertifizierung

### 3.1 Überwachungsaudits

Die GZQ hat Überwachungstätigkeiten festgelegt, damit maßgebliche Bereiche und Tätigkeiten, die vom Geltungsbereich des Managementsystems erfasst werden, regelmäßig überwacht werden. Dabei sind Änderungen bezüglich des zertifizierten Kunden und seines Managementsystems zu berücksichtigen.

Überwachungsaudits sind Vor-Ort-Audits, stellen aber nicht notwendigerweise vollständige Systemaudits dar.

Jede Überwachung in Bezug auf die maßgebliche Managementsystemnorm umfasst mindestens folgende Punkte:

- Interne Audits und Managementbewertung
- eine Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Nichtkonformitäten, die während des vorhergehenden Audits festgestellt wurden
- Umgang mit Beschwerden
- Wirksamkeit des Managementsystems im Hinblick auf das Erreichen der Ziele des zertifizierten Kunden und der beabsichtigten Ergebnisse der entsprechenden Managementsysteme
- Fortschritt bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine ständige Verbesserung zielen
- Anhaltende Betriebssteuerung/-lenkung (operative Lenkung)
- Bewertung von Änderungen
- Nutzung von Zeichen und/oder andere Verweise auf die Zertifizierung

#### Nichtkonformitäten

Werden bei Überwachungen Nichtkonformitäten festgestellt, so ist der Auftraggeber verpflichtet, innerhalb einer festgelegten Frist der GZQ GmbH die durchgeführten Korrekturmaßnahmen zur Behebung von Nichtkonformitäten sowie die Ursachenanalyse vorzulegen.

Es liegt im Ermessen der GZQ, zur Überprüfung der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen ein Nachaudit durchzuführen. Sollten beanstandete Nichtkonformitäten nach einem Nachaudit nicht beseitigt sein, so behält sich die GZQ das Recht auf die Aberkennung des Zertifikates vor.

### 3.2 Re-Zertifizierung

Zweck des Re-Zertifizierungsaudits ist es, die kontinuierliche Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems als Ganzes sowie seiner anhaltenden Bedeutung und Anwendbarkeit auf den Geltungsbereich der Zertifizierung zu bestätigen. Ein Re-Zertifizierungsaudit wird geplant und durchgeführt, um die anhaltende Erfüllung aller Anforderungen der maßgeblichen Managementsystemnorm oder eines anderen normativen Dokuments zu beurteilen.

Das Re-Zertifizierungsaudit wird rechtzeitig geplant. Der Kunde wird ca. 6 Monate vor Zertifikatablauf schriftlich informiert und erhält den Antrag zur Re-Zertifizierung. Die Durchführung des Re-Zertifizierungsaudits erfolgt vor Ablaufdatum des Zertifikates.

Der Ablauf der Re-Zertifizierung folgt im Wesentlichen dem Verfahren für die Erstzertifizierung. Wenn keine signifikanten Änderungen im Managementsystem oder im Unternehmen vorliegen, kann auf das Stufe 1 Audit verzichtet werden.

Das Re-Zertifizierungsaudit beinhaltet ein Vor-Ort-Audit, welches mindestens folgende Punkte enthält:

- Wirksamkeit des Managementsystems/Produkterfüllung in seiner Gesamtheit unter Beachtung interner und externer Änderungen und seine fortgesetzte Bedeutung und Anwendbarkeit im Geltungsbereich der Zertifizierung
- die dargelegte Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit und Verbesserung des Managementsystems, um die gesamte Leistungsfähigkeit zu steigern
- Bewertung, ob das Betreiben des zertifizierten Managementsystems/die Produkterfüllung zum Erreichen von Politik und Zielstellungen der Organisation beiträgt
- Berücksichtigung vorangegangener Überwachungsaudits

#### Nichtkonformitäten

Werden bei Re-Zertifizierungen Nichtkonformitäten festgestellt, so ist der Auftraggeber verpflichtet, innerhalb einer festgelegten Frist der GZQ GmbH die durchgeführten Korrekturmaßnahmen zur Behebung von Nichtkonformitäten sowie die Ursachenanalyse vorzulegen.

Es liegt im Ermessen der GZQ, zur Überprüfung der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen ein Nachaudit durchzuführen. Sollten beanstandete Nichtkonformitäten nach einem Nachaudit nicht beseitigt sein, so behält sich die GZQ das Recht auf Nichterteilung des Zertifikates vor.

## Zertifizierungsentscheidung und Erteilung des Zertifikates

Beim Zertifizierungsentscheid wird die Erfüllung der Voraussetzungen zur Erteilung des Zertifikates anhand der Auditdokumentation sowie die fristgerechte Erledigung festgestellter Nichtkonformitäten überprüft. Die positive Zertifizierungsentscheidung sowie die Liquidation der Leistungsvergütung der GZQ GmbH sind Voraussetzung für die Zertifikaterteilung.

Ausgestellte Zertifikate haben eine Gültigkeit von 3 Jahren, sofern innerhalb der Vertragslaufzeit die Überwachungsaudits in den festgelegten Zeitabständen und auch – falls erforderlich – Audits aus besonderem Anlass mit positivem Ergebnis abgeschlossen werden.

## 4 Audits aus besonderem Anlass

### 4.1 Erweiterung des Geltungsbereiches

Änderungen oder Erweiterungen des Geltungsbereiches sind schriftlich bei der GZQ zu beantragen. Es erfolgt zunächst die Bewertung, ob eine Erweiterung möglich ist. Falls ein Antrag nach Prüfung abgelehnt wird, werden die Gründe für diese Ablehnung dokumentiert und dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Sofern die Bewertung des Antrags positiv ausfällt, erfolgt eine Vertragsänderung. Die Erweiterung kann im Rahmen eines Überwachungsaudits bzw. Re-Zertifizierungsaudits oder als separates Audit stattfinden. Der Kunde erhält ein neues Zertifikat.

Das Vorgängertzertifikat darf nicht mehr verwendet werden.

### 4.2 Kurzfristig angekündigte Audits

Gründe für ein kurzfristig angekündigtes Audit können z. B. die Untersuchung von Beschwerden oder schweren, meldepflichtigen Vorkommnisse sein, als Konsequenz von Änderungen oder die Konsequenz auf ausgesetzte Zertifizierungen. Nach Vorliegen aller erforderlichen Unterlagen wird zunächst geprüft, ob ein kurzfristiges Audit erforderlich ist. Sollte ein kurzfristiges Audit erforderlich sein, erfolgt die Kalkulation und die Auditplanung. Dem zertifizierten Kunden werden kurzfristige Audits im Voraus mitgeteilt und die Bedingungen, unter denen solche Audits durchgeführt werden, beschrieben.

## 5 Annullierung, Aussetzung, Einschränkung und Entzug von Zertifikaten

Sind die Voraussetzungen für die Gültigkeit eines Zertifikates nicht mehr gegeben, werden durch die GZQ Maßnahmen eingeleitet, die Erfüllung der Anforderungen an die Zertifizierung sicherzustellen oder bei Nichterfüllung der Anforderungen die Verwendung dieses Zertifikates zu unterbinden.

### 5.1 Annullierung

Die Annullierung eines Zertifikates erfolgt, sobald der zertifizierte Kunde ohne direktes Verschulden die Bedingungen für die weitere Gültigkeit der Zertifizierung nicht mehr erfüllen kann (z. B. Konkurs, zertifizierte Tätigkeit wird nicht mehr durchgeführt, Fusion, etc.).

Der Kunde hat in diesem Fall die GZQ darüber zu informieren. Der Zertifizierungsvertrag wird gekündigt und der Kunde wird schriftlich dazu aufgefordert, das Zertifikat an die GZQ zurückzugeben. Zertifikat und Zertifizierungszeichen dürfen ab dem Tag der Annullierung nicht mehr verwendet werden.

### 5.2 Einschränkung des Geltungsbereiches

Werden die Anforderungen für einen Teil des Geltungsbereichs eines Zertifikates dauerhaft nicht erfüllt, wird der Geltungsbereich des Zertifikates eingeschränkt.

Der Kunde erhält ein neues Zertifikat. Das Vorgängertzertifikat darf nicht mehr verwendet werden.

### 5.3 Entzug

Das Zertifikat kann bei unvollständigen oder unwahren Angaben bzgl. der Daten des Auftraggebers, der Verwendung des Zertifikates außerhalb des festgelegten Geltungsbereiches sowie bei Verletzung der Informationspflicht über wesentliche Änderungen der Unternehmensorganisation entzogen werden. Bei einem festgestellten Missbrauch oder einer irreführenden Verwendung des Zertifikates erfolgt durch die GZQ ein schriftliches Mahnverfahren mit der Aufforderung zur Stellungnahme durch den Auftraggeber. Die GZQ behält sich hierbei die Einleitung rechtlicher Schritte vor.

Der Entzug eines erteilten Zertifikates erfolgt, wenn wesentliche, zum Zeitpunkt der Zertifikatserteilung gegebene Voraussetzungen nicht mehr erfüllt sind oder der Kunde seinen vertraglich vereinbarten Verpflichtungen nicht nachkommt. Dies ist der Fall, wenn:

- die Aussetzung eines Zertifikates nicht fristgerecht aufgehoben werden kann
- der Zertifizierungsvertrag durch den Kunden gekündigt wird
- der Kunde die Anforderungen der Norm nicht erfüllt
- wenn der Kunde seine Geschäftstätigkeiten beendet.

Der Kunde wird schriftlich dazu aufgefordert, das Zertifikat an die GZQ zurückzugeben. Zertifikat und Zertifizierungszeichen dürfen ab dem Tag des Entzugs nicht mehr verwendet werden.

## 5.4 Aussetzung

Die Gültigkeit des Zertifikates wird ausgesetzt, wenn die Fristen für die Durchführung von Überwachungsaudits oder Fristen für die Behebung von Nichtkonformitäten nicht eingehalten werden. Die Aussetzung wird schriftlich mitgeteilt. Eine Verwendung des Zertifikates sowie des Zertifizierungszeichens ist für die Zeit der Aussetzung nicht erlaubt.

Die Frist zur Wiederherstellung der Zertifizierung beträgt 6 Monate ab dem Zeitpunkt der Aussetzung der Zertifizierung. Zur Wiederherstellung muss ein erneutes Audit durchgeführt werden. Nach erfolgreichem Abschluss wird die Aussetzung aufgehoben und das ausgesetzte Zertifikat erhält wieder seine Gültigkeit. Sind die Ursachen für die Aussetzung innerhalb der vorgegebenen Frist nicht behoben worden, kann es zum Entzug oder der Einschränkung des Geltungsbereiches des Zertifikates kommen.