

Information zur Systemzertifizierung

Version 23.05.2018



▶ **Trust
Quality
Progress**

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	2
2. Der Zertifizierungsprozess	2
2.1. Ablauf	2
2.2. Informations- und Angebotsanfrage	3
2.3. Antragsprüfung	3
2.4. Zertifizierungsvereinbarung	3
2.5. Auftrag zur Auditierung und Planung	4
2.6. Auditdurchführung	4
2.6.1. Stufe 1 Audit	4
2.6.2. Stufe 2 Audit	5
2.7. Behandlung von Abweichungen	5
2.8. Berichterstattung	6
2.9. Technische Überprüfung und Zertifizierungsentscheidung	6
2.10. Zertifikatsausstellung	7
3. Zertifizierungszyklus	7
3.1. Überwachungsaudits	7
3.2. Rezertifizierung	8
3.3. Änderungen im Geltungsbereich der Zertifizierung	8
3.4. Was passiert, wenn sich die Anforderungen des Zertifizierungssystems ändern?	8
4. Sonderfälle	9
4.1. Übernahme von Zertifikaten anderer Zertifizierungsstellen	9
4.2. Organisationen mit mehreren Standorten	9
4.3. Integrierte Managementsysteme	10
4.4. Sonderprüfungen	10
4.4.1. Vor-Audit	10
4.4.2. Kurzfristig angesetzte und unangekündigte Audits	11
5. Veränderungen in Ihrer Organisation	11
6. Vertraulichkeit	11
7. Verwendung des Zertifizierungszeichens und Verweis auf Kiwa	11
8. Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	12
9. Umgang mit Einsprüchen	12

1. Einführung

Dieser Leitfaden informiert Sie, unseren Kunden, über die verschiedenen Schritte des Zertifizierungsprozesses durch Kiwa - von der ersten Anfrage bis hin zur Ausstellung eines Zertifikats. Sollten Sie Fragen bzgl. Ihres Zertifizierungsprojekts haben, so kontaktieren Sie uns.

2. Der Zertifizierungsprozess

2.1. Ablauf

Abbildung 1 zeigt die einzelnen Schritte des Zertifizierungsprozesses. Diese Schritte sind in den nachfolgenden Kapiteln näher erläutert.

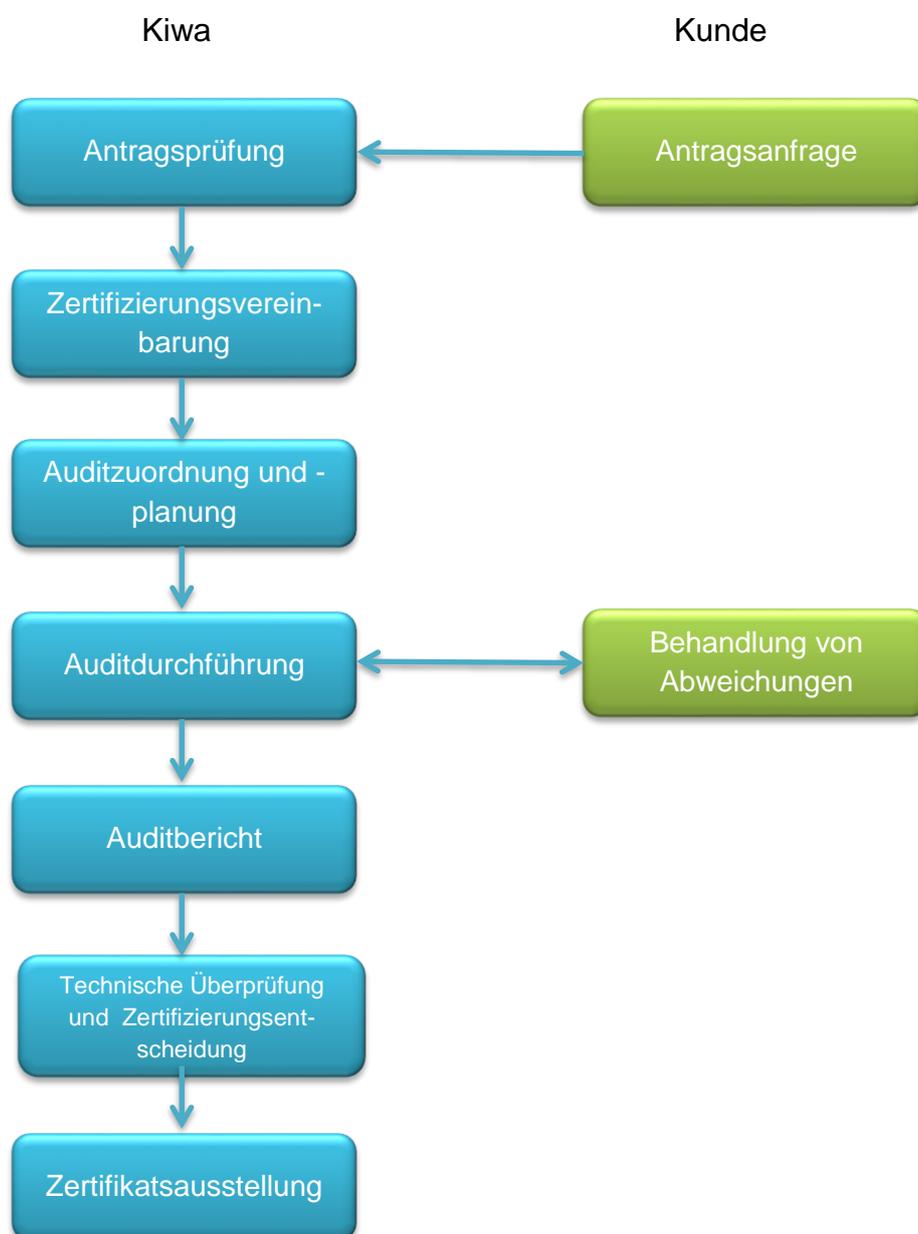


Abbildung 1: Die einzelnen Schritte im Zertifizierungsprozess

2.2. Informations- und Angebotsanfrage

Die Anforderungen, die Ihr Managementsystem für eine Zertifizierung erfüllen muss, sind in Normen, Leitlinien zur Bewertung oder spezifischen Zusatzdokumenten dargelegt.

Kontaktieren Sie uns gern, wenn Sie detaillierte Informationen zu speziellen Anforderungen, zu unserem Zertifizierungsprozess oder ein anderes Thema im Zusammenhang mit unseren Zertifizierungsdienstleistungen erhalten möchten. Sie erreichen uns unter folgenden Kontaktdaten: 040-303949854 oder arezo.behnood@kiwa.de.

Wenn Sie ein Angebot erhalten möchten, bitten wir Sie, das Antragsformular auszufüllen. Dies benötigen wir, um Ihr Unternehmen besser zu verstehen und um die Auditdauer zu kalkulieren.

2.3. Antragsprüfung

Sobald wir Ihr Antragsformular erhalten haben, prüfen wir, ob alle zur Bearbeitung Ihrer Anfrage benötigten Informationen vorliegen. Ist dies nicht der Fall, kontaktieren wir Sie und besprechen, welche zusätzlichen Informationen benötigt werden. So stellen wir sicher, dass wir Ihre Wünsche korrekt verstehen und für Sie als Kunde alle Schritte im Zertifizierungsprozess verständlich sind.

Natürlich prüfen wir, ob wir Ihre speziellen Anforderungen erfüllen können. Besitzen wir die notwendige Akkreditierung oder Zulassung? Sind kompetente und qualifizierte Auditoren in dem von Ihnen gewünschten Zeitraum für das Audit verfügbar? Wir prüfen auch, ob unsere Unabhängigkeit gefährdet sein könnte, und wenn ja, welche geeigneten Maßnahmen getroffen werden können, um dieses Risiko zu managen.

Sollte ein Problem auftreten, versuchen wir, eine Lösung zu finden. Wenn sich aus irgendeinem Grund herausstellen sollte, dass wir Ihre Anfrage nicht bearbeiten können, informieren wir Sie und erklären Ihnen den Grund für eine Absage.

Für den konkreten Fall, dass wir noch keine Anforderungen für die Zertifizierung für ein bestimmtes Managementsystem etabliert haben, können wir ein Projekt zur Entwicklung eines neuen Zertifizierungssystems aufsetzen. In einem solchen Fall informieren wir Sie über den Stand des Entwicklungsprozesses, die zu ergreifenden Schritte und die damit verbundenen Kosten. Natürlich wird kein Projekt ohne eine Vereinbarung bzgl. der Kostenverteilung gestartet.

2.4. Zertifizierungsvereinbarung

Die Zertifizierungsvereinbarung ist ein formaler Vertrag zwischen Kiwa und Ihnen als Kunde. Sie enthält eine klare Beschreibung der Zertifizierungstätigkeiten, einen Verweis auf die Anforderungen des Zertifizierungssystems und eine Beschreibung der entsprechenden Gebühren für das Erstaudit oder die Rezertifizierung und die anschließenden Überwachungsaudits. Überwachungsaudits sind zur Aufrechterhaltung des Zertifikats nötig. Ausgewiesene Gebühren umfassen das Audit und Lizenzkosten. Reise- und Hotelkosten sowie andere Kosten, die im Zusammenhang mit der Auditierung entstehen können, werden zusätzlich zu den angegebenen Gebühren abgerechnet.

Mit Unterzeichnung der Zertifizierungsvereinbarung bestätigen Sie auch die Rechte und Pflichten beider Parteien, die entweder in der Vereinbarung selbst oder als Anhang in den allgemeinen Bedingungen und Vorschriften für die Zertifizierung definiert sind.

Sobald wir die unterschriebene Zertifizierungsvereinbarung erhalten haben, kann das Audit geplant werden.

2.5. Auftrag zur Auditierung und Planung

Ihr persönlicher Kundenbetreuer benennt qualifizierte Auditoren, die über Kenntnisse und Erfahrung in Ihrer Branche verfügen. Branchenkenntnisse helfen, über ein reines Compliance-Audit bzgl. der Anforderungen des Zertifizierungssystems hinauszugehen. Unsere Auditoren sind geschult, einerseits die Stärken Ihres Unternehmens zu bewerten und andererseits Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Wir können mehrere Auditoren für ein Audit benennen, z. B. bei Audits, die mehr als eine Zertifizierungsnorm umfassen. In solchen Fällen werden wir einen der Auditoren als leitenden Auditor benennen, der als Ihr zentraler Ansprechpartner fungieren wird. Das Auditteam kann durch Dolmetscher oder technische Experten ergänzt werden, wenn erforderlich. Wenn „Auditoren in der Ausbildung“ (Trainees) zum Auditteam gehören, führen diese nur Auditaktivitäten unter Aufsicht von qualifizierten Auditoren durch.

Wenn Sie, aus welchem Grund auch immer, ein Mitglied des Auditteams ablehnen, teilen Sie uns dies bitte mit. Wir werden versuchen, eine Lösung für Ihr Anliegen zu finden, und wenn möglich einen anderen Auditor benennen.

Der Auditor oder Ihr Kundenbetreuer wird Sie kontaktieren, um die Audittermine zu planen und um Standorte, an denen ein Audit stattfinden soll, festzulegen. Danach erhalten Sie eine schriftliche Bestätigung zu den Einzelheiten des Audits. Der Auditor wird ein sogenanntes Auditprogramm vorbereiten. Dieses Auditprogramm beschreibt für jedes Jahr der Laufzeit des Zertifikats (den sogenannten Zertifizierungszyklus) die Auditaktivitäten, die durchgeführt werden müssen, um nachzuweisen, dass Ihr Managementsystem alle Anforderungen des Zertifizierungssystems erfüllt. Das Auditprogramm wird im Wesentlichen durch die Anforderungen des Zertifizierungssystems und die Informationen, die wir von Ihnen über Ihre Organisation, z.B. deren Größe, die Anzahl der Standorte, den Umfang und die Komplexität Ihres Managementsystems sowie den Produkten und Prozessen im Geltungsbereich der Zertifizierung bestimmt. Dieses Programm wird während des Zertifizierungszyklus angepasst und ermöglicht Ihnen und uns, die Schwerpunkte für die nächsten Audits zu identifizieren.

Kiwa ist für eine Vielzahl von Zertifizierungen akkreditiert. Aus diesem Grund haben Vertreter der Akkreditierungsstelle das Recht, Audits zu begleiten. Wir informieren Sie im Voraus, ob dies für Ihr Audit zutreffend ist.

2.6. Auditdurchführung

2.6.1. Stufe 1 Audit

Im Stufe 1 Audit wird die Dokumentation des Managementsystems (manchmal auch als Handbuch bezeichnet) geprüft und das Stufe 2 Audit vorbereitet. Wir prüfen, ob interne Au-

audits und die Managementbewertung ordnungsgemäß durchgeführt wurden und ob der Umfang Ihrer Zertifizierung bestätigt werden kann.

Das Stufe 1 Audit kann teilweise off-site, d.h. nicht bei Ihnen vor Ort, durchgeführt werden. Wenn Sie uns Informationen wie z.B. die Systemdokumentation oder die Planung und das Ergebnis der internen Audits im Vorfeld zukommen lassen, können wir den Auditprozess effizienter gestalten.

Am Ende des Stufe 1 Audits präsentieren wir unsere Ergebnisse und Schlussfolgerungen. Hierzu gehören Feststellungen oder Problembereiche, die bei Nichtbearbeitung zu Abweichungen in dem Stufe 2 Audit führen können.

In Ausnahmefällen können die in der Stufe 1 identifizierten Problembereiche so schwerwiegend sein, dass das Stufe 2 Audit verschoben oder sogar abgesagt werden muss. Wenn dies der Fall ist, werden wir Sie informieren und besprechen, welche Schritte zu ergreifen sind und welche Kosten entstehen.

2.6.2. Stufe 2 Audit

Während des Stufe 2 Audits bewerten wir die Umsetzung des Managementsystems und prüfen, ob Ihre täglichen Aktivitäten den Anforderungen des Zertifizierungssystems gerecht werden.

Das Stufe 2 Audit erfolgt im Wesentlichen bei Ihnen vor Ort, kann aber u.U. durch Remote-Audit-Techniken wie Videokonferenzen ergänzt werden. Dies muss im Voraus abgestimmt werden.

Für den Teil des Audits, der bei Ihnen vor Ort erfolgt, bitten wir Sie, uns und dem Auditor mitzuteilen, wer das Auditteam begleitet und welche Sicherheitsvorgaben es gibt.

Am Ende des Stufe 2 Audits präsentieren wir unsere Ergebnisse und Schlussfolgerungen. Dazu gehören neben den Abweichungen auch Stärken und Verbesserungsvorschläge, die wir feststellen konnten. Sie haben die Möglichkeit, Fragen zu stellen, wenn die Schlussfolgerungen oder deren Folgen nicht verständlich für Sie sind.

2.7. Behandlung von Abweichungen

Eine Abweichung ist die Nichterfüllung einer der Anforderungen des Zertifizierungssystems. Wir unterscheiden zwei Arten von Abweichungen:

- Eine Hauptabweichung ist eine schwerwiegende Abweichung, die die Fähigkeit des Managementsystems, die gewünschten Ergebnisse zu erzielen, betrifft. Hauptabweichungen werden dann formuliert, wenn erheblicher Zweifel daran besteht, dass die Prozesssteuerung vor Ort effektiv ist oder dass Produkte bzw. Dienstleistungen die spezifischen Anforderungen nicht erfüllen werden. Eine Hauptabweichung wird auch dann ausgestellt, wenn eine Reihe von Nebenabweichungen zu der gleichen Normenanforderung vorliegen oder das Problem ein Systemversagen nach sich ziehen könnte.
- Eine Nebenabweichung ist eine weniger schwerwiegende Abweichung, die nicht die Fähigkeit des Managementsystems, die gewünschten Ergebnisse zu erzielen, beeinträchtigt.

Wenn das Auditteam während der Prüfung Abweichungen findet, wird der leitende Auditor diese am Ende des Tages und gesammelt am Ende des Audits vorstellen. Der leitende Audi-

tor wird Sie bitten, diese Abweichungen zu bearbeiten und sagt Ihnen auch, wie viel Zeit Sie dafür haben.

Eine Abweichung zu schließen bedeutet, dass Sie nicht nur das Problem beheben, sondern auch sorgfältig analysieren müssen, was die Ursache gewesen ist. Zudem müssen Sie geeignete Maßnahmen definieren, um zu vermeiden, dass das gleiche Problem erneut auftritt. Im Falle von Hauptabweichungen wird der Auditor den Nachweis verlangen, dass diese Maßnahmen umgesetzt wurden. Bei Nebenabweichungen ist es ausreichend, dass Sie einen angemessenen Aktionsplan mit einem präzisen Zeitrahmen vorlegen. Der Auditor wird dann beim nächsten Audit verfolgen, ob die Maßnahmen korrekt umgesetzt worden sind.

Kiwa kann bei Hauptabweichungen entscheiden, ob ein spezielles, zusätzliches Audit durchgeführt werden muss, um die ordnungsgemäße Umsetzung der Maßnahmen zu überprüfen. Kiwa kann auch ein zusätzliches Überwachungsaudit bzw. zusätzliche Auditzeit ansetzen, um die weitere Umsetzung der Maßnahmen zu überwachen.

Wenn sich während der Prüfung oder nach der Bearbeitung von Abweichungen herausstellt, dass eine positive Zertifizierungsentscheidung trotz aller von Ihnen getroffenen Maßnahmen nicht erwartet werden kann, kann das Zertifizierungsverfahren in gegenseitigem Einvernehmen gekündigt werden. Die bis dahin entstandenen Kosten werden dann in Rechnung gestellt.

2.8. Berichterstattung

Nach jedem Audit erhalten Sie einen detaillierten Auditbericht. Dieser Bericht fasst unsere Ergebnisse und Schlussfolgerungen zusammen. Er beleuchtet die Stärken Ihres Unternehmens und zeigt Verbesserungsmöglichkeiten auf. Im Falle von Abweichungen wird der Bericht auch die Maßnahmen enthalten, die Sie durchgeführt haben, um die Abweichungen zu lösen.

2.9. Technische Überprüfung und Zertifizierungsentscheidung

Bevor ein Zertifikat ausgestellt werden kann, wird eine fachkompetente Person, die nicht an dem Auditprozess beteiligt war, den Auditbericht und die Nachweise überprüfen, um sicherzustellen, dass die Anforderungen korrekt erfüllt wurden. Wenn dies der Fall ist, erfolgt die Zertifizierungsentscheidung, d.h., wir stimmen formal der Ausstellung des Zertifikates zu.

Die Zertifizierungsentscheidung basiert auf den Aufzeichnungen über das abgeschlossene Audit, einschließlich der Behandlung von Abweichungen, falls vorhanden. Wir werden Ihnen unsere Entscheidung schriftlich bestätigen. Wenn die Entscheidung positiv ist, erhalten Sie das Zertifikat.

Wenn sie negativ ist, werden Sie leider kein Zertifikat erhalten. Wir werden kein neues Verfahren zur Zertifizierungsentscheidung starten, bevor Sie die Nachweise von Korrekturmaßnahmen für die Schließung der Abweichungen bei uns eingereicht haben.

2.10. Zertifikatsausstellung

Sobald die Zertifizierungsentscheidung getroffen ist, werden wir das Zertifikat ausstellen. Dieses Zertifikat enthält Informationen über den Umfang der Zertifizierung und hat ein offizielles Start- und Enddatum. Eigentümer des Zertifikates ist und bleibt immer Kiwa. Sie können auf Wunsch Kopien anfertigen (siehe Abschnitt 7 für weitere Informationen zur Zertifizierung).

3. Zertifizierungszyklus

3.1. Überwachungsaudits

Der Zertifizierungszyklus beginnt mit der Ausstellung des Zertifikates. Er definiert den Zeitraum zwischen dem Zertifikatsanfangs- und -enddatum. Zur Aufrechterhaltung des Zertifikats im Zertifizierungszyklus werden durch Kiwa Überwachungsaudits durchgeführt. Diese Überwachungsaudits erlauben es uns, die Aufrechterhaltung des Managementsystems und die Befolgung der Vorgaben des Zertifizierungssystems zu überprüfen. Sie sind i.d.R. kein vollständiges Audit, d.h. sie decken nur einen Teil des Zertifizierungssystems ab. Der genaue Umfang der Überwachungsaudits wird vom leitenden Auditor festgelegt und hängt unter anderem von den Ergebnissen des vorherigen Audits ab. Kiwa sorgt dafür, dass Ihr gesamtes Managementsystem mindestens einmal während der Überwachungsaudits bewertet wird.

Überwachungsaudits finden mindestens einmal pro Kalenderjahr statt. Eine höhere Frequenz kann notwendig werden, wenn

- das Zertifizierungssystem dies fordert,
- wichtige Abweichungen in einem vorherigen Audit festgestellt wurden und wir eine bessere Kontrolle der Umsetzung der Korrekturmaßnahmen haben müssen,
- Sie als Kunde eine häufigere Frequenz bevorzugen – wenn dies der Fall ist, informieren Sie uns bitte.

Bitte beachten Sie, dass das erste Überwachungsaudit nach einem Erstzertifizierungsaudit spätestens 12 Monate nach dem Enddatum des ursprünglichen Audits stattfinden muss.

Wenn der Auditor Abweichungen während eines Überwachungsaudits findet, müssen diese in der gleichen Art und Weise wie bei dem ersten Audit behandelt werden. Wenn Sie diese nicht rechtzeitig schließen können, kann der Auditor beschließen, das Zertifikat auszusetzen. Dies bedeutet, dass Ihr Zertifikat vorübergehend ungültig ist. Wenn am Ende des Aussetzungszeitraums der Grund für die Aussetzung nicht beseitigt worden ist, wird Ihnen Ihr Zertifikat entzogen. Der Auditor kann auch beschließen, dass das Zertifikat ohne die Zwischenperiode der Aussetzung entzogen wird oder aber der Geltungsbereich der Zertifizierung eingeschränkt werden muss.

Bitte beachten Sie, dass es weitere Gründe für Kiwa geben kann Ihr Zertifikat auszusetzen oder zu entziehen. Kiwa kann zum Beispiel Ihr Zertifikat im Falle Ihrer Verweigerung, die Überwachungsaudits in der notwendigen Frequenz durchzuführen, aussetzen. Details zu diesen Gründen finden Sie in den Zertifizierungsvorschriften der Kiwa, die wir Ihnen auf Anfrage zur Verfügung stellen.

Bitte beachten Sie, dass Sie sich während der Aussetzung oder nach Entzug nicht mehr auf Ihr Zertifikat beziehen dürfen. Weitere Informationen über Ihre Rechte mit Bezug auf Ihr Zertifikat oder die Nutzung des Zertifizierungszeichens finden Sie in Abschnitt 7.

3.2. Rezertifizierung

Am Ende des Zertifizierungszyklus muss das Zertifikat erneuert werden. Während des Rezertifizierungsaudits überprüft Kiwa die kontinuierliche Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems. Ein Rezertifizierungsaudit ist eine vollständige Prüfung, d.h. es deckt alle Anforderungen des Zertifizierungssystems ab.

Es ist wichtig, eine Rezertifizierung so zu planen, dass Abweichungen von Ihnen vor dem Ablaufdatum des Zertifikats geschlossen werden können. Das Zertifikat kann nur dann verlängert werden, wenn alle Abweichungen, falls vorhanden, geschlossen wurden. Das Startdatum des neuen Zertifikats ist das Datum, an dem wir die Zertifizierungsentscheidung basierend auf der gesamten Auditdokumentation einschließlich der Behandlung von Abweichungen fällen. Wenn Abweichungen erst nach Ablauf des Ablaufdatums geschlossen werden, wird es eine Lücke in Ihrer Zertifizierung geben, d.h. einen Zeitraum, in dem Sie nicht zertifiziert sind. Sie können dann nicht auf Ihr Zertifikat verweisen (siehe Abschnitt 7). Zur Vermeidung von Lücken in Ihrer Zertifizierung stellen Sie bitte sicher, dass die Rezertifizierung rechtzeitig geplant wird (ca. 3-4 Monate vor Ablauf der Frist).

3.3. Änderungen im Geltungsbereich der Zertifizierung

Unternehmen und die Welt, in der sie tätig sind, ändern sich im Laufe der Zeit. Sie können den Zertifizierungsumfang anpassen, um zusätzliche Aktivitäten aufzunehmen oder Aktivitäten, die Sie nicht mehr ausüben, zu streichen. Bitte lassen Sie uns wissen, was Sie tun möchten. Wir werden dann eine neue Antragsprüfung durchführen (siehe Abschnitt 2.3) und lassen Sie anschließend wissen, welche Schritte notwendig sind. Dazu gehört u.U. auch eine zusätzliche Prüfung.

Eine Zertifizierung kann auch als Ergebnis eines Audits geändert werden, wenn z.B. die Aktivitäten, die im Zusammenhang mit dem Umfang des Zertifikats stehen, die Anforderungen des Zertifizierungssystems nicht oder nicht mehr erfüllen.

Ändert sich der Umfang der Zertifizierung, wird ein neues Zertifikat mit einem entsprechend geänderten Umfang ausgestellt. Die Laufzeit bleibt gleich.

3.4. Was passiert, wenn sich die Anforderungen des Zertifizierungssystems ändern?

Anforderungen des Zertifizierungssystems, d.h. die Kriterien, die Sie erfüllen müssen, können sich während des Zertifizierungszyklus ändern. Wenn dies der Fall ist, werden wir Sie rechtzeitig über die Änderungen, die Übergangsbestimmungen, die Art, den Umfang und die Kosten für zusätzliche Audits und die Frist für die Erfüllung der neuen Anforderungen informieren.

Wenn die Frist zur Umsetzung der neuen Forderungen vor Ablaufdatum des Zertifikats liegt, wird das Zertifikat entzogen, wenn die geänderten Anforderungen nicht bis zum Ende der

Umsetzungsfrist etabliert worden sind (d.h. am ersten Tag, an dem die „alten“ Anforderungen nicht mehr gültig sind).

Wenn Sie Konformität mit den neuen Anforderungen nachweisen können, erhalten Sie ein neues Zertifikat, mit Bezug auf die neue Norm.

4. Sonderfälle

4.1. Übernahme von Zertifikaten anderer Zertifizierungsstellen

Kiwa kann Zertifikate übernehmen, die Ihre Organisation von einer anderen Zertifizierungsstelle erhalten hat. Wir müssen dazu einige Details prüfen, z.B., ob es begründete Zweifel bzgl. der Gültigkeit des Zertifikats gibt. So darf das Zertifikat z.B. nicht ausgesetzt sein und alle Abweichungen müssen geschlossen worden sein.

Wenn das Zertifikat gültig ist und unter Akkreditierung ausgestellt wurde, wird Kiwa ein neues Zertifikat mit demselben Umfang und Ablaufdatum erstellen. Die Planung für die nächsten Audits (Überwachung und Rezertifizierung) richtet sich nach der Planung, die bereits mit Ihnen vereinbart wurde.

4.2. Organisationen mit mehreren Standorten

Wenn Ihre Organisation an verschiedenen Standorten tätig ist, können Sie diese Standorte auf dem Zertifikat aufführen lassen. Grundsätzlich muss jeder Standort, der auf dem Zertifikat genannt wird, geprüft werden. Unter folgenden Bedingungen kann eine Stichprobe der Standorte auditiert werden, die der Wurzel aus der Anzahl der Standorte entspricht:

- Die Organisation hat eine zentrale Stelle, mit der alle Standorte eine gesetzliche oder vertragliche Verbindung haben.
- Die Prozesse sind an allen Standorten im Wesentlichen gleichartig und Abläufe und Verfahren sind ähnlich.
- Die Zentrale hat ein Managementsystem eingerichtet, das die Anforderungen des Zertifizierungssystems erfüllt.
- Die gesamte Organisation arbeitet in Übereinstimmung mit den Anforderungen des Zertifizierungssystems.
- Das Managementsystem des Unternehmens wird zentral gesteuert und es gibt eine zentrale Managementbewertung.
- Alle relevanten Standorte des Unternehmens unterliegen einem internen Auditprogramm und werden vor dem ersten Zertifizierungsaudit überprüft.
- Die Organisation hat die Fähigkeit zur Sammlung und Analyse von Daten aus allen Standorten inklusive der Zentrale.
- Die Organisation hat die Autorität und Möglichkeit, bei Bedarf organisatorische Veränderungen zu initiieren.

Kiwa prüft während der Antragsprüfung (siehe Abschnitt 2.3.), ob Ihr Unternehmen die Anforderungen für eine sogenannte Multi-Site-Auditierung basierend auf einer Stichprobenauditierung erfüllt.

Bitte beachten Sie auch die folgenden wichtigen Hinweise.

- Der Stichprobenansatz gilt für die Standorte. Die Zentrale wird in jedem Audit geprüft.
- Wenn Abweichungen an einem einzelnen Standort gefunden werden, müssen Sie überprüfen, ob diese auf einen allgemein gültigen Systemmangel hinweisen und auch an anderen Stand-

orten auftreten können. Wenn dem so ist, müssen Sie Korrekturmaßnahmen in der Zentrale und an den einzelnen betroffenen Standorten durchführen.

- Solange einer der Standorte eine oder mehrere nicht geschlossene Abweichungen hat, kann keine Zertifizierung erfolgen. Sie können einen "problematischen" Standort nicht aus der Zertifizierung ausschließen, um so das Problem, dass durch eine Abweichung an diesem Standort entstanden ist, zu beseitigen. Solch ein Ausschluss kann nur im Voraus vereinbart werden.
- Werden Multi-Site-Zertifikate ausgesetzt oder zurückgezogen, dann gilt dies für das gesamte Unternehmen, einschließlich aller zertifizierten Standorte.
- Es ist möglich, in eine bereits zertifizierte Multi-Site-Organisation neue Standorte aufzunehmen. Die Auditierung wird für die neuen Standorte zunächst wie in einem Erstaudit vorgenommen. Sind sie konform mit den Anforderungen, werden sie zu den bestehenden Standorten hinzugefügt. Die genaue Vorgehensweise und Stichprobengröße wird vom Kiwa Fachpersonal bestimmt.

4.3. Integrierte Managementsysteme

Wenn Ihre Zertifizierung mehr als ein Zertifizierungssystem umfasst, müssen die Anforderungen jedes Zertifizierungssystems geprüft werden. Wenn Sie ein integriertes Managementsystem haben, kann Kiwa eine Reduzierung der Auditdauer vornehmen.

Die Voraussetzungen für eine Reduzierung sind:

- Dokumentenlenkung und Anweisungen sind integriert.
- Die Managementbewertung erfolgt in einem integrierten Ansatz für alle Zertifizierungssysteme.
- Es gibt ein integriertes Konzept für interne Audits.
- Es gibt einen integrierten Ansatz für Politik und Ziele. Die Strategie- und Zielsetzung erfolgen in einem integrierten Ansatz für alle Systeme.
- Es gibt einen integrierten Ansatz für die Prozesse.
- Es gibt einen integrierten Ansatz zur Verbesserung (Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen).
- Die Unterstützung durch das Management und die Verantwortlichkeiten sind einheitlich für alle Standards geregelt.
- Alle Zertifizierungssysteme werden von der gleichen Person gemanagt.

Kiwa prüft in der Antragsphase (siehe Abschnitt 2.3.), ob Ihr Unternehmen die Voraussetzungen für eine Reduzierung der Auditzeiten, die für integrierte Managementsysteme gilt, erfüllt.

4.4. Sonderprüfungen

4.4.1. Vor-Audit

Wenn Sie es wünschen, dann kann Kiwa Ihnen ein Vor-Audit anbieten, in dem der Auditor eine sogenannte Gap-Analyse durchführt. Sie können selbst entscheiden, welche Bereiche der Auditor auditieren soll. Dies ist besonders dann interessant, wenn eine Zertifizierung für Ihre Organisation neu ist, und Sie sicherstellen möchten, dass Sie gut auf das Zertifizierungsaudit vorbereitet sind. Auch wenn Ihre Organisation eine umfassende Reorganisation durchlaufen hat, kann ein Vor-Audit sehr nützlich sein, um festzustellen, ob die neue Struktur oder die neuen Systeme den Anforderungen entsprechen.

Die Dauer (und damit verbundenen Kosten) eines Voraudits richtet sich nach den Bereichen, die Sie auditieren möchten. Bitte beachten Sie, dass ein Vor-Audit nicht zu einem Zertifikat führt, auch wenn alle Anforderungen abgedeckt und keine Lücken identifiziert wurden.

4.4.2. Kurzfristig angesetzte und unangekündigte Audits

In einigen Fällen wird Kiwa kurzfristig angesetzte oder auch unangekündigte Audits durchführen, z.B. bei der Untersuchung von Beschwerden, die Kiwa bezogen auf Ihre Produkte oder Dienstleistungen erhalten hat, ein Follow-up Audit bei Abweichungen, die Untersuchung der Auswirkungen von Änderungen in Ihrer Organisation oder den Prozessen, die die Konformität Ihres Managementsystems mit den Normenanforderungen gefährden können.

- Kurzfristige Prüfungen folgen demselben Prozess wie regelmäßige Audits. Allerdings können Sie nur bedingt das Auditdatum verschieben. Kiwa wird Ihnen die Art und den Umfang des Audits eindeutig beschreiben und Ihnen sagen, welche Personen anwesend sein müssen.
- Unangekündigte Audits folgen demselben Prozess wie regelmäßige Audits, jedoch ohne vorherige Mitteilung bzgl. des genauen Datums. Kiwa wird sicherstellen, dass der Umfang des Audits so ist, dass die Abwesenheit bestimmter Funktionen nicht die ordnungsgemäße Durchführung des Audits behindert.

Da es nur begrenzt bzw. nicht möglich ist, ein bestimmtes Mitglied des Auditteams abzulehnen, wird Kiwa besondere Sorgfalt bei der Ernennung des Auditteams walten lassen und wenn möglich, Auditoren berücksichtigen, gegen die Sie in der Vergangenheit keine Einwände hatten.

5. Veränderungen in Ihrer Organisation

Sie müssen Kiwa über Änderungen informieren, die sich auf die Fähigkeit des Managementsystems, die Anforderungen des Zertifizierungssystems weiterhin zu erfüllen, auswirken können. Dazu gehört z.B.:

- Änderungen im juristischen, kaufmännischen, organisatorischen Status oder Besitz;
- Wechsel in der Organisation und Management (z.B. Führungs-, Entscheidungs- oder technische Mitarbeiter);
- Kontaktadresse und Websites;
- Umfang der Geschäftstätigkeit im zertifizierten Managementsystem;
- große Veränderungen im Managementsystem und / oder den Prozessen / Dienstleistungen

6. Vertraulichkeit

Kiwa wird zu allen Zeiten alle Informationen, die während der Antragsprüfung sowie der Planung und Auditierung erhalten wurden, gemäß den Ausführungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kiwa vertraulich behandeln. Kiwa wird gegenüber Dritten ohne Ihre Zustimmung keine Aussagen zu einem laufenden Zertifizierungsverfahren machen.

Bitte beachten Sie, dass nach Ausstellung Ihres Zertifikats, Kiwa verpflichtet ist, auf Anfrage alle Interessenten über den Status zu informieren.

7. Verwendung des Zertifizierungszeichens und Verweis auf Kiwa

Sobald Ihr Zertifikat ausgestellt wurde, können Sie mit der Zertifizierung werben und dürfen die gültigen Kiwa-Logos oder Piktogramme in Ihrer internen und externen Kommunikation verwenden.

Sie müssen dabei die in der Kiwa Richtlinie über die Verwendung von Zertifizierungszeichen festgelegten Regeln beachten. Die Vorgehensweise ist in den Zertifizierungsvorschriften der Kiwa zu finden.

8. Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

Wir tun täglich unser Bestes, Ihnen einen exzellenten Service zu bieten. Wenn Sie aus dem einen oder anderen Grund nicht zufrieden sind und Ihre Unzufriedenheit äußern möchten, zögern Sie nicht, uns Ihr Feedback zu senden. Nur so können wir uns verbessern!

Wir betrachten eine Beschwerde/Reklamation als Ausdruck der Unzufriedenheit mit unseren Dienstleistungen oder mit den Diensten, die von einem unserer zertifizierten Kunden genutzt werden. Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden/Reklamationen besteht aus folgenden Schritten:

1. Wir prüfen innerhalb von 10 Werktagen, ob die Beschwerde/Reklamation berechtigt ist. Mit einer Empfangsbestätigung bestätigen wir Ihnen, dass wir die Beschwerde/Reklamation korrekt empfangen haben.
2. Wir benennen eine oder mehrere Personen, die nicht Gegenstand der Beschwerde/ Reklamation sind, die folgenden Schritte durchzuführen:
 - a) Sammeln und überprüfen von zur Verfügung stehenden Informationen, um die Beschwerde/Reklamation zu analysieren.
 - b) Überprüfen der Beschwerde/Reklamation, um sicherzustellen, dass sie mit einer Auditaktivität verbunden ist, für die Kiwa verantwortlich ist.
 - c) Ermitteln der Ursache für die Beschwerde/Reklamation und gegebenenfalls Einleiten von Korrekturmaßnahmen, um das gleiche Problem in Zukunft zu verhindern.
 - d) Entscheiden, was die geeignete Vorgehensweise ist, um die Beschwerde/Reklamation zu klären.
3. Wir informieren Sie über das Ergebnis der Bearbeitung Ihrer Beschwerde/Reklamation.
4. Wir dokumentieren alle relevanten Informationen im Zusammenhang mit der Beschwerde/Reklamation in unserer Beschwerde-Datenbank.
5. Wir überwachen die Durchführung der Abhilfemaßnahmen, die während der Bearbeitung der Beschwerde/Reklamation identifiziert wurden.

Alle Informationen, die bei der Behandlung der Beschwerde/Reklamation erhalten wurden, werden gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kiwa vertraulich behandelt.

9. Umgang mit Einsprüchen

Ein Einspruch ist der Ausdruck einer Ablehnung einer Entscheidung oder Maßnahme, die durch Kiwa getroffen wurde. Dieser kann zum Beispiel die Interpretation der Anforderungen für die Zertifizierung durch unsere Auditoren, Meinungsverschiedenheiten bzgl. der Ausstellung einer Abweichung durch unsere Auditoren, oder bzgl. der Zertifizierungsentscheidung oder des Zertifizierungsprozesses von Kiwa betreffen.

Unsere Vorgehensweise zur Bearbeitung von Einsprüchen finden Sie in einem separaten Dokument auf unserer Website beschrieben.