

Informationsbroschüre

zur Zertifizierung von QM-Systemen
durch die

GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH

(Richtlinien der GTÜZ zum Zertifizierungsverfahren)

1. Die GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH stellt sich vor

Die GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH (GTÜZ) wurde im Juli 1995 von der GTÜ Gesellschaft für Technische Überwachung mbH gegründet.

Die **GTÜ-Zertifizierungsstelle** ist durch die **DAkKS** Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH nach der europäischen Norm **EN ISO/IEC 17021 akkreditiert**. Unsere Zertifizierungsverfahren werden im Sinne des EAC European Accreditation of Certification und nach den anerkannten Akkreditierungsbedingungen der DAkKS durchgeführt.

Ziel der GTÜZ ist es, den Sachverstand und die umfangreichen beruflichen Erfahrungen freiberuflicher Sachverständiger der unterschiedlichsten Fachrichtungen zusammenzuführen und für eine optimale Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen nach DIN EN ISO 9001 zu nutzen.

Für uns gilt der Grundsatz: **“ Der Erfolg beruht auf Qualität ”**.

Unsere Kunden gehören den verschiedensten Branchen an. Hierzu zählen sowohl Industriebetriebe, Handels- und Handwerksbetriebe, Dienstleistungsbetriebe wie auch Architektur- und Ingenieurbüros. So bedeutet „optimale Zertifizierung“ für uns, die Norm DIN EN ISO 9001 individuell bei der Zertifizierung von QM-Systemen zu interpretieren und auf das QM-System unserer Kunden anzuwenden.

Dabei berücksichtigen wir kunden- und branchenspezifische Aspekte des Aufbaus der QM-Systeme, die die Normen ausdrücklich vorsehen.

Wesentlich bei der Zertifizierung sind für uns nicht nur die Beurteilung der Normenkonformität, sondern insbesondere die Überprüfung der Funktionsfähigkeit und Effizienz von Qualitätsmanagementsystemen, damit das Vertrauen, das unsere Kunden und die Geschäftspartner unserer Kunden in unsere Zertifikate und allgemein in das Zertifizierungssystem setzen, bewahrt bleibt.

Wir betrachten die Zertifikate der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH deshalb als

“Siegel des Vertrauens”.

Dieses Vertrauen zu erhalten, ist für uns das oberste Ziel.

Wir bekennen uns zu den Forderungen und der Interpretation der EN ISO/IEC 17021 sowie zu den Akkreditierungskriterien der DAkKS und den einschlägigen Normen.

Wesentliches Merkmal der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH ist dabei unsere Unparteilichkeit, unsere Neutralität und unser hohes Verantwortungsgefühl.

Unparteilich bedeutet dabei für uns, den Zugang zu unseren Zertifizierungsdiensten allen Kunden diskriminierungsfrei zu gleichen finanziellen und anderweitigen Bedingungen zu öffnen, unabhängig von der Unternehmensgröße des Antragstellers und von der Mitgliedschaft in bestimmten Gruppen oder Vereinigungen.

Unter Neutralität verstehen wir, all unseren Kunden dieselben Voraussetzungen für die Zertifizierung zu bieten, keinen unserer Kunden zu bevorzugen oder zu begünstigen.

Zur Wahrung unserer Neutralität lehnen wir deshalb eine Beratungstätigkeit im Managementbereich, im wohlverstandenen Interesse unserer Kunden, ab.

Dabei beachten wir strengstens folgende Grundsätze:

1. Es werden keine Personen bei Aufträgen der GTÜ-Zertifizierungsstelle eingesetzt, wenn diese an der Beratung des im Zertifizierungsauftrag der GTÜZ benannten Kunden beteiligt waren und die Beratung weniger als 3 Jahre vor Auftragsvergabe zurückliegt oder noch andauert. Des Weiteren verpflichten sich die o.g. Personen für einen Zeitraum von 2 Jahren nach Abschluss des Zertifizierungsverfahrens weder unmittelbar noch mittelbar an Beratungen beim Aufbau des Qualitätsmanagementsystems der betroffenen GTÜZ-Kunden mitzuwirken. Zu Beratungen zählen wir auch firmeninterne Schulungen und interne Audits.
2. Um die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der GTÜZ nach innen und nach außen zu gewährleisten, wird eine strikte Trennung zwischen den Aufgaben der Mitarbeiter der GTÜ Gesellschaft für Technische Überwachung mbH und der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH vorgenommen. Somit wird ausgeschlossen, dass diese Mitarbeiter für einen Kunden gleichzeitig über die GTÜ Beratungsleistungen erbringen und bei Aufträgen der GTÜZ mitwirken können.
3. Es werden auch keine Audits an Beraterorganisationen für QM-Managementsysteme ausgegliedert oder andere Zertifizierungsstellen von der GTÜZ zertifiziert. Eine Kooperation mit Beraterorganisationen schließt die GTÜZ zur Wahrung der Unparteilichkeit und Neutralität aus.

2. Das Zertifizierungsverfahren der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH

Das Zertifizierungsverfahren der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH ist in die folgenden drei Phasen unterteilt:

Phase I: **Informations- und Vorbereitungsphase**

Phase II: **Zertifizierungsphase mit Überwachung**

Phase III: **Zertifikatserneuerungsphase (Re-Audit)**

2.1 Informations- und Vorbereitungsphase

Diese Phase dient dazu, unseren Kunden konkrete Informationen zum Zertifizierungsverfahren und zu den Zertifizierungskosten zu geben. Außerdem wird in dieser Phase das Qualitätsmanagementsystem des Kunden auf die notwendige Zertifizierungsreife überprüft.

2.1.1 Informationen und Übergabe der Antragsunterlagen

Auf Anfrage erhalten Interessenten folgendes Informationsmaterial und Antragsunterlagen zur Durchführung des Zertifizierungsverfahrens:

- Informationsbroschüre zum Zertifizierungsverfahren,
- Kurzauskunft QM,
- Gebührenordnung der GTÜ-Zertifizierungsstelle,
- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB's),
- Merkblatt zum Umgang mit Zertifikaten,
- Liste der Zertifikatsinhaber.

2.1.2 Antrag auf Erstellung eines Angebotes

Interessenten senden das ausgefüllte Kurzauskunft-Formular an die GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH zurück. Der Antrag mit den enthaltenen kundenspezifischen Anforderungen und Daten (Branche, Anzahl Mitarbeiter, Angaben zum QM-System des Kunden, Geltungsbereich / Tätigkeitsbeschreibung) wird von der GTÜZ geprüft.

Sollten die Bedingungen zur Durchführung des Zertifizierungsverfahrens nicht gegeben sein, werden die Antragsteller hierüber benachrichtigt.

2.1.3 Erstellung eines Angebotes

Auf der Basis der Kurzauskunft erstellt die GTÜZ ein konkretes Angebot zur Durchführung des Zertifizierungsverfahrens. Mit dem Angebot wird unseren Kunden für die Erstzertifizierung folgendes Informationsmaterial übersendet:

- Informationsbroschüre zum Zertifizierungsverfahren,
- Gebührenordnung der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH,
- Allgemeine Geschäftsbedingungen,
- Merkblatt zum Umgang mit Zertifikaten.

Angebote umfassen je nach Kundenanforderung folgende Punkte:

- Vorprüfung der QM-Unterlagen (wahlweise)
- Durchführung eines Voraudits (wahlweise)
- Durchführung der Dokumentenprüfung und des Stufe 1-Audits
- Durchführung des QM-Systemaudits (Stufe 2-Audit) im Unternehmen
- Nachaudit (falls erforderlich)
- Zertifikatserteilung
- Durchführung von 2 Überwachungsaudits (im 2. und 3. Jahr)
- Re-Zertifizierung

2.1.4 Annahme des Angebotes durch den Kunden

Mit der schriftlichen Annahme des Angebotes erklärt sich der Kunde mit den Zertifizierungsbedingungen und -kosten sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der

GTÜZ einverstanden. Der Vertrag zwischen der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH und dem Kunden wird abgeschlossen. Daraufhin werden das Zertifizierungsverfahren und gegebenenfalls zusätzliche Maßnahmen zur Vorbereitung auf die Zertifizierung eingeleitet.

2.1.5 Vorbereitung auf das Zertifizierungsverfahren

Trotz intensiver Vorbereitung ist der Kunde oft nicht sicher, ob sein QM-System hinreichend ausgereift ist. Deshalb erhält er die Möglichkeit von der GTÜZ, wahlweise sein System verschiedenen Vorprüfungen unterziehen zu lassen. Anhand dieser Vorprüfungen kann der Kunde dann entscheiden, „ob“ bzw. „wann“ das eigentliche Zertifizierungsverfahren durchgeführt werden soll. Die GTÜZ bietet folgende Möglichkeiten der Vorprüfung an:

Beantwortung einer Kurzfragenliste (wahlweise)

Der Kunde erhält hierzu vor Beginn des Zertifizierungsverfahrens eine Kurzfragenliste zu den einzelnen Elementen seines Systems. Diese Liste dient der GTÜZ zur Beurteilung der Zertifizierungsreife des Systems

Vorprüfung der QM-Unterlagen (wahlweise)

Der Kunde erhält hierbei vor dem eigentlichen Zertifizierungsverfahren die Möglichkeit, seine QM-Unterlagen an die GTÜZ (QMH, Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen) zur Überprüfung der Zertifizierungsreife zu übersenden. Dabei werden ausschließlich nur Mängel und Defizite festgestellt. Es werden von der Zertifizierungsstelle keine Beratung und etwaige Lösungen zur Behebung von Nichtkonformitäten angeboten.

Durchführung eines Vorbesuchs

Die Zertifizierungsstelle bietet den Kunden, die es wünschen, einen Vorbesuch zur Erläuterung des Zertifizierungsverfahrens an.

Durchführung eines Voraudits (wahlweise bei QM)

Ein Voraudit wird maximal einmal pro Zertifizierungsverfahren von der GTÜZ angeboten. Hierbei wird das System des Kunden vor Ort durch die GTÜZ geprüft und die Zertifizierungsreife bewertet.

2.2 Erstzertifizierungs-Audit

Das Erstzertifizierungs-Audit wird in zwei Stufen durchgeführt. In der Stufe 1 wird durch den Auditor die Zertifizierungsfähigkeit des Kunden festgestellt. Beim Audit der Stufe 2 wird die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems des Kunden vor Ort beurteilt.

Das Audit der Stufe 1 wird als Vor-Ort-Audit durchgeführt. Bei Kleinstbetrieben ist auch eine telefonische Befragung möglich. Über die Auditfeststellungen wird der Kunde informiert.

Die Zertifizierungsphase beginnt mit der Abstimmung des Termins für das Stufe 1-Audit bzw. des zeitlichen und organisatorischen Ablaufs der folgenden Zertifizierungsschritte zwischen dem Kunden und der GTÜZ.

2.2.1 Zusendung der Dokumente an die GTÜZ zur Dokumentenvorprüfung

Vom Kunden werden spätestens 8 Wochen vor dem festgelegten Zertifizierungstermin die zur Zertifizierung notwendigen Unterlagen angefordert.

Zu den angeforderten Unterlagen zählen mindestens:

- das QM-Handbuch,
- Organigramm,
- Liste der dokumentierten Informationen,
- QM-Verfahrensweisungen,
- QM-Arbeitsweisungen
- Organisationspläne.

Um einen reibungslosen Ablauf des Zertifizierungsverfahrens zu gewährleisten, sind die Unterlagen vom Auftraggeber spätestens 6 Wochen vor dem Termin des Zertifizierungsaudits an die GTÜZ zu übergeben.

Die Dokumentation wird vom Leitenden Auditor einer Vorabprüfung unterzogen, die sich auf die thematische Vollständigkeit der Abläufe und der erforderlichen Formblätter (Aufzeichnungen) erstreckt. Die Richtigkeit der Beschreibungen wird anhand der tatsächlichen Abläufe beim Audit überprüft.

Das Ergebnis der Dokumentenvorprüfung wird dem Kunden schriftlich mindestens 3 Wochen vor dem Zertifizierungstermin mitgeteilt. Dadurch soll der Kunde die Gelegenheit bekommen, eventuell vorhandene kleinere Abweichungen bis zum Zertifizierungsaudit beheben zu können.

Sollte die Dokumentenprüfung zu einem unzureichenden Ergebnis führen, kann das Zertifizierungsverfahren nach Rücksprache mit dem Kunden abgebrochen bzw. ausgesetzt werden bis die notwendigen Korrekturmaßnahmen ergriffen worden sind.

Die Prüfung wird in der Regel von den Auditoren vorgenommen, die auch im weiteren Verlauf des Zertifizierungsverfahrens das Zertifizierungsaudit durchführen werden. Die GTÜZ schlägt dem Kunden die für die Bearbeitung seines Zertifizierungsverfahrens zuständigen Auditoren vor. Der Kunde erhält die Möglichkeit, telefonischen Kontakt zu den Auditoren aufzunehmen, um mögliche Aspekte gegen den Einsatz der Auditoren in seinem Unternehmen in Erfahrung zu bringen. Dem Auftraggeber werden auf Wunsch auch Informationen darüber erteilt, ob die Auditoren in den zurückliegenden zwei Jahren für Wettbewerber des Kunden tätig waren. Dem Kunden wird das Recht eingeräumt, die vorgeschlagenen Auditoren zweimal abzulehnen. Die erste Ablehnung kann dabei ohne Begründung erfolgen. Die zweite Ablehnung der Auditoren muss schriftlich, unter Angabe der Ablehnungsgründe, erfolgen. Beispiele für Ablehnungsgründe sind z.B.:

- vermutete Befangenheit
- Wettbewerbsbedenken.

2.2.2 Das Stufe 1-Audit

Das Audit der Stufe 1 beinhaltet folgende Aufgaben:

- die Managementsystem-Dokumentation des Kunden zu auditieren,
- den Standort und die standortspezifischen Bedingungen des Kunden zu beurteilen sowie Diskussionen mit dem Personal der Organisation des Kunden zu führen, um die Bereitschaft für das Audit Stufe 2 zu ermitteln,
- den Status des Kunden zu bewerten sowie das Verständnis des Kunden bezüglich der Anforderungen der Norm, insbesondere im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen und das Betreiben des Managementsystems, hinterfragen.
- notwendige Informationen zu sammeln bezüglich des Geltungsbereichs des Managementsystems, der Prozesse und des/der Standorts(e) des Kunden sowie zugehörige gesetzliche und behördliche Aspekte und deren Einhaltung (z. B. Qualitäts-, Umwelt-, rechtliche Aspekte der Tätigkeiten des Kunden, damit verbundene Risiken usw.),
- die Zuteilung der Ressourcen für Audits der Stufe 2 zu bewerten sowie die Einzelheiten der Audits der Stufe 2 mit dem Kunden abzustimmen,
- einen Schwerpunkt für die Planung des Audits der Stufe 2 zu schaffen, indem ausreichendes Verständnis des Managementsystems des Kunden sowie zu den Standorttätigkeiten zusammen mit möglichen signifikanten Aspekten erlangt werden,
- zu beurteilen, ob die internen Audits und Managementbewertungen geplant und durchgeführt werden und dass der Grad der Umsetzung des Managementsystems belegt, dass der Kunde für das Audit der Stufe 2 bereit ist,

Auditfeststellungen aus der Stufe 1 werden bewertet, dokumentiert und dem Kunden mitgeteilt. Auswirkungen auf die Durchführung des Audits der Stufe 2 werden vorgeschlagen.

2.2.3 Durchführung des Zertifizierungsaudits (Stufe 2-Audit)

Vor Beginn des Zertifizierungsaudits wird der zeitliche und organisatorische Ablauf zwischen dem Kunden und dem Leitenden Auditor abgestimmt. Der Kunde erhält daraufhin mindestens 10 Tage vor dem Zertifizierungstermin einen detaillierten Auditplan. Nach diesem Auditplan werden die Wirksamkeit des eingeführten QM-Systems und die damit verbundenen Verfahrens- und Arbeitsabläufe im Unternehmen des Kunden überprüft.

Dabei überprüfen die Auditoren im Unternehmen des Auftraggebers, ob Maßnahmen, Zuständigkeiten und Abläufe konform mit der zugrunde gelegten Norm im Unternehmen umgesetzt und entsprechend in der Dokumentation festgelegt sind.

Das Audit Stufe 2 beinhaltet neben der Normenkonformitätsprüfung die Durchführung folgender Maßnahmen:

- Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstellung und Überprüfung nach Schlüsselleistungen, Zielen und -Vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten),
- Überprüfung des Managementsystems des Kunden und dessen Leistungsfähigkeit in Bezug auf Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen,
- Prüfung der Betriebssteuerung/-lenkung der Prozesse des Kunden,
- Prüfung des internen Audits und Managementbewertung,
- Verantwortlichkeit der Leitung für die grundsätzlichen Regelungen des Kunden,
- Verbindungen zwischen normativen Anforderungen, Politik, Leistungszielen und -vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten), alle anwendbaren gesetzlichen Anforderungen, Verantwortlichkeiten, Kompetenz des Personals, Tätigkeiten/Arbeitsweise, Verfahren, Leistungsdaten und Feststellungen sowie Schlussfolgerungen aus internen Audits.

Sollte bei den beauftragten Auditoren der Eindruck entstehen, dass der Kunde die Durchführung des Zertifizierungsaudits grob behindert und damit offenbar nicht gewillt und/oder nicht in der Lage ist, das Zertifizierungsaudit durchzuführen oder sollten wesentliche Elemente des QM-Systems nicht umgesetzt sein, so sind die beauftragten Auditoren nach Rücksprache mit der Zertifizierungsstelle berechtigt, das Zertifizierungsaudit abzubrechen.

Nach Beendigung des Audits findet ein abschließendes Gespräch mit dem Kunden statt, in dem der Kunde über das Ergebnis des Audits informiert wird. Liegen Abweichungen vor, so werden diese in einem oder mehreren Abweichungsberichten durch den Leitenden Auditor festgehalten.

Der Kunde wird aufgefordert, entsprechende Korrekturmaßnahmen zu beschreiben und durchzuführen. Das Zertifikat kann in diesem Fall nicht vor Durchführung der Korrekturmaßnahmen und Überprüfung dieser Maßnahmen durch die GTÜZ erteilt werden.

Zur Überprüfung der Korrekturmaßnahmen kann je nach Schwere und Umfang der Abweichungen ein **Nachaudit** notwendig werden, in dem die vom Kunden durchgeführten Korrekturmaßnahmen vor Ort überprüft werden. Damit die Auswirkungen der Korrekturmaßnahmen auf das QM-System des Kunden erkannt werden können, werden Nachaudits erst nach Ablauf einer angemessenen Umsetzungsfrist (in der Regel 4 Monate) durchgeführt. Der abschließende Auditbericht wird dem Kunden nach Erstellung zugesandt. Ein Nachaudit ist kostenpflichtig und nicht im Angebot berücksichtigt.

2.2.4 Zertifikatserteilung und Registrierung des Zertifikates

Nach Durchführung des Zertifizierungsaudits und evtl. vorgenommener Korrekturmaßnahmen prüft der Zertifizierungsausschuss der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH die Ergebnisse der QM-Systemuntersuchung und entscheidet anhand der vorliegenden Unterlagen über die

Zertifikatserteilung.

Sind die Anforderungen an das QM-System des Kunden erfüllt, wird das Zertifikat in Form einer Zertifizierungsurkunde erteilt. Das Zertifikat wird in der im „Verzeichnis der von der GTÜZ zertifizierten Unternehmen“ registriert. Dieses Verzeichnis wird auf Anfrage allen Interessenten zur Verfügung gestellt.

Das QM-Zertifikat der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH hat grundsätzlich eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren ab Datum des Entscheides. Innerhalb dieser drei Jahre werden 2 Überwachungsaudits zur Überprüfung der fortbestehenden Normenkonformität durchgeführt.

Ohne eine solche Überwachungsvereinbarung verliert das Zertifikat seine Gültigkeit. Die GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH kündigt dem Kunden das Überwachungsaudit spätestens 6 Wochen vor dem Termin des Überwachungsaudits schriftlich an und bespricht mit ihm die weitere Vorgehensweise.

2.2.5 Nichterteilung des Zertifikates

Entspricht das QM-System des Kunden nicht den Anforderungen oder liegen sonstige Gründe vor, die gegen eine Zertifizierung sprechen, wird die Erteilung des Zertifikates nach Prüfung der Sachlage durch Entscheid des Zertifizierungsausschusses der GTÜZ abgelehnt.

Dies wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

Sofern noch kein Voraudit beim Auftraggeber durchgeführt wurde, besteht die Möglichkeit, das Zertifizierungsaudit zum Voraudit zurückzustufen.

Der Kunde hat grundsätzlich das Recht, gegen Entscheide der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH Einspruch einzulegen (siehe Pkt. 2.5).

2.2.6 Verweigerung, Missbrauch, Aussetzung, Einschränkung des Geltungsbereiches, Entzug und Wiederherstellung von Zertifikaten

Stellt die GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH fest, dass die Anforderungen an das QM-System des Kunden nicht fortlaufend erfüllt werden oder Missbrauch mit dem Zertifikat geführt wird (siehe Merkblatt zum Umgang mit Zertifikaten), so ist die GTÜZ berechtigt, die Zertifizierung auszusetzen oder dem Kunden das Zertifikat zu entziehen.

Der Kunde hat das Recht, gegen eine Verweigerung oder den Entzug des Zertifikates Einspruch einzulegen. (siehe Einspruchs- und Beschwerdeverfahren der GTÜZ, Pkt. 2.6)

Die Zertifizierungsstelle setzt in folgenden Fällen die Zertifizierung aus:

- Das zertifizierte Managementsystem des Kunden erfüllt dauerhaft oder schwerwiegend nicht die Zertifizierungsanforderungen einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems.
- Der zertifizierte Kunde gestattet nicht die jährliche Durchführung der Überwachungs- oder des Re-Zertifizierungsaudits.

- Der zertifizierte Kunde bittet freiwillig um eine Aussetzung der Zertifizierung.

Bei einer Aussetzung ist die Zertifizierung des Managementsystems zeitweise außer Kraft gesetzt. Wenn die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, in einem Zeitraum von maximal 6 Monaten nicht gelöst werden, führt dies zur Einschränkung des Geltungsbereichs oder der Zurückziehung der Zertifizierung.

Der Geltungsbereich des Zertifikates wird eingeschränkt, wenn die Anforderungen für einen Teil des Geltungsbereichs eines Zertifikates dauerhaft nicht erfüllt werden.

Die Zurückziehung der Zertifizierung und damit der Entzug des Zertifikats erfolgt, wenn die Aussetzung eines Zertifikates nicht termingerecht aufgehoben werden kann. Im Falle einer Aussetzung oder dem Entzug des Zertifikates darf der Kunde nicht mit dem Zertifikat und dem Zertifizierungszeichen werben.

Sobald die Gründe, die zu einer dieser Maßnahmen geführt haben beseitigt wurden und der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH die Beseitigung dieser Gründe glaubhaft nachgewiesen wurde, kann das Zertifikat wieder hergestellt werden.

2.3 Zertifikatserneuerung durch Re-Audits

Nach Ablauf der 3-jährigen Gültigkeit des Zertifikates kann der Kunde die Zertifizierung fortsetzen und eine Zertifikatsverlängerung durch ein Wiederholungs-Audit (Re-Audit) erlangen.

Wenn der Vertrag mit der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH nicht gekündigt wurde, so läuft er automatisch weiter.

Die GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH unterbreitet hierzu dem Zertifikatsinhaber ein schriftliches Angebot zur Re-Zertifizierung. Nach Eingang des schriftlichen Auftrages zur Zertifikatsverlängerung durch den Kunden wird das Re-Zertifizierungsverfahren eingeleitet. Der Prozess entspricht grundsätzlich dem des Erstzertifizierungsverfahrens, wobei das Audit Stufe 1 nur durchgeführt wird, falls es weitreichende und grundlegende Änderungen am QM-System seit dem letzten Audit gegeben hat.

Der Umfang der Re-Zertifizierung kann reduziert werden, wenn das QM-System des Kunden gut funktioniert und die Wirksamkeit der internen Audits nachgewiesen wurde.

Wird keine Zertifikatserneuerung durch den Kunden beantragt und läuft das Zertifikat des Kunden nach Ablauf des Gültigkeitsdatums aus, so verliert der Kunde dadurch sämtliche Rechte am Zertifikat der GTÜZ und wird aus der Liste der Zertifikatsinhaber herausgenommen.

2.4 Audits aus besonderem Anlass

2.4.1 Erweiterung des Geltungsbereichs

Der Kunde kann die Erweiterung des Geltungsbereiches beantragen. Nach Eingang des Antrages erhält der Kunde eine Aufstellung der einzureichenden Unterlagen. Diese werden bewertet und

die erforderlichen Audittätigkeiten werden festgelegt, um zu entscheiden, ob eine Erweiterung erteilt werden kann oder nicht.

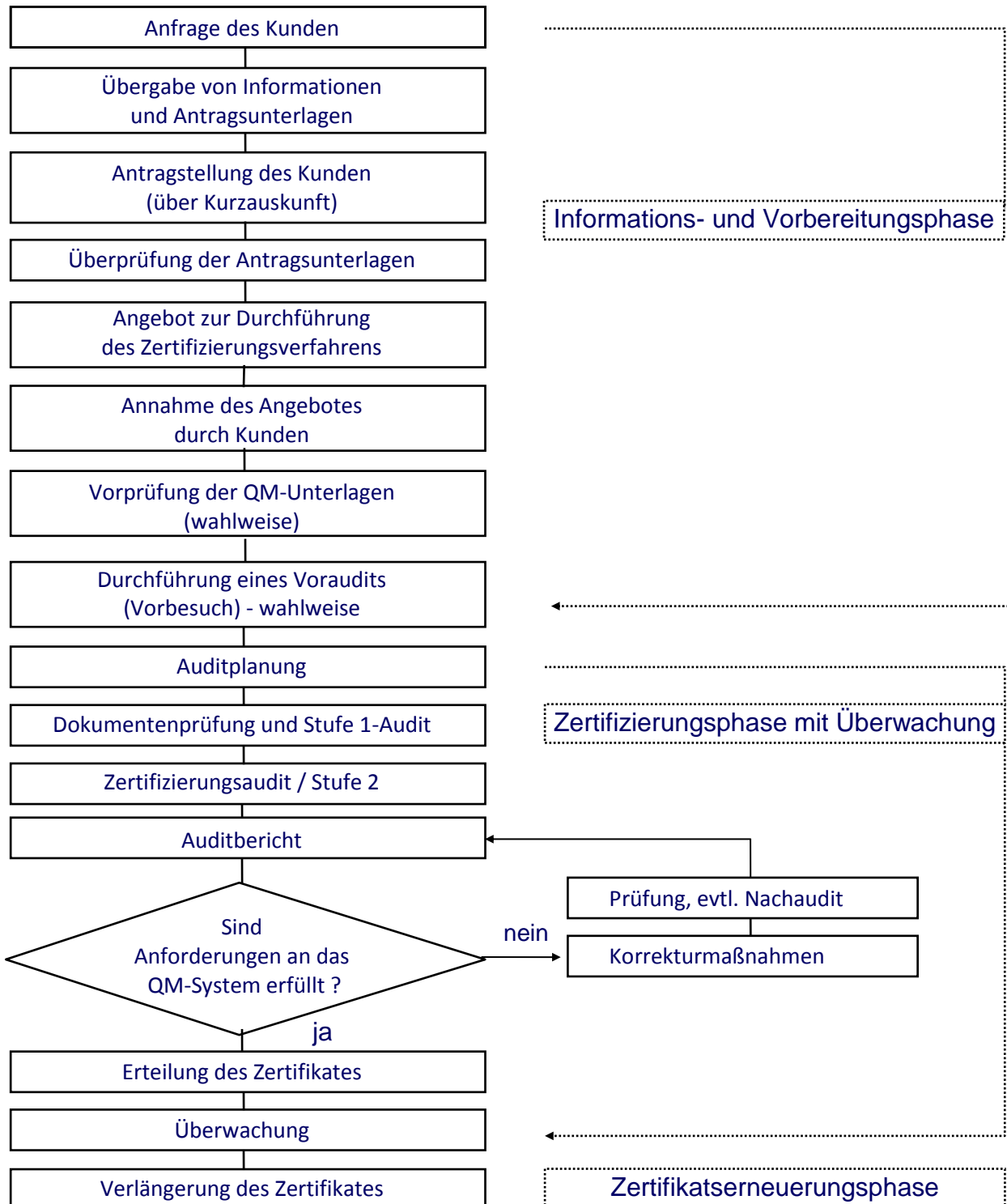
2.4.2 Kurzfristig angekündigte Audits

Die Zertifizierungsstelle kann kurzfristig angekündigte Audits bei Kunden durchführen, um Beschwerden zu untersuchen oder als Konsequenz von Änderungen beim Kunden, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten oder aufgrund einer ausgesetzten Zertifizierung (vgl. 4). In solchen Fällen werden die Bedingungen, unter denen diese kurzfristigen Begehungen durchgeführt werden, dem Kunden im Vorfeld schriftlich bekannt gegeben. Bei sehr kritischen Abweichungen oder massiven Beschwerden ist die GTÜZ berechtigt, auch unangekündigte Audits beim Kunden durchzuführen.

2.5 Einspruchs- und Beschwerdeverfahren der GTÜZ

Der Kunde hat das Recht, innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Zustellung, gegen Entscheide der GTÜZ schriftlich Einspruch zu erheben. Des Weiteren ist er berechtigt, Beschwerden gegen die Zertifizierungsstelle bzw. gegen Personen zu führen, die im Auftrag der Zertifizierungsstelle Leistungen für den Auftraggeber erbracht haben. Beschwerden sind schriftlich, innerhalb von 30 Tagen nach Erbringung der Leistung, an die GTÜZ zu richten. Über Einsprüche entscheidet der Zertifizierungsausschuss der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH.

Das Zertifizierungsverfahren im Überblick



3. Allgemeines

3.1 Pflichten und Verantwortung der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH

Die GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH arbeitet unparteilich, neutral und mit einem hohen Maß an Verantwortung.

Unparteilich bedeutet dabei für uns, den Zugang zu unseren Zertifizierungsdiensten allen Kunden zu öffnen, unabhängig von der Mitgliedschaft in bestimmten Gruppen oder Vereinigungen.

Unter Neutralität verstehen wir, all unseren Kunden dieselben Voraussetzungen für die Zertifizierung zu bieten, keinen unserer Kunden zu bevorzugen oder zu begünstigen.

Zur Wahrung unserer Neutralität lehnen wir deshalb eine Beratungstätigkeit, im wohlverstandenen Interesse unserer Kunden, ab.

Die GTÜZ ist sich als Teil des Zertifizierungssystems ihrer hohen Verantwortung bewusst. Die GTÜZ verpflichtet sich daher, alle Informationen, die sie im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens von ihren Kunden erhalten hat, vertraulich zu behandeln, nur zu dem vereinbarten Zweck zu verwenden und Informationen unbeteiligten Dritten nicht zugänglich zu machen.

Die GTÜZ bewahrt die vom Kunden überlassenen Unterlagen

- zur Zertifizierungsvorprüfung
- zur Durchführung des Zertifizierungsaudits
- zur Zertifikatserteilung
- zu Korrekturmaßnahmen und Nachaudits
- zur Zertifikatsüberwachung
- zur Zertifikatsverlängerung

unter strengen Sicherheitsvorkehrungen auf. Sie werden solange archiviert, wie diese für die Überprüfung und Rückverfolgbarkeit von laufenden Verfahren notwendig sind, sofern keine anderen gesetzlichen Bestimmungen oder sonstige Anerkennungsvereinbarungen eine bestimmte Archivierungsdauer vorschreiben.

Danach erhält der Kunde die von ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen auf Wunsch zurück oder sie werden vernichtet.

Die GTÜZ verpflichtet sich ebenfalls, den GTÜZ-Zertifikatsinhabern und Unternehmen, die sich im Zertifizierungsverfahren befinden, unverzüglich über etwaige Änderungen des Zertifizierungssystems der GTÜZ zu unterrichten.

3.2 Pflichten und Verantwortung unserer Kunden

Um eine ordnungsgemäße Prüfung der QM-Systeme unserer Kunden zu gewährleisten, sind der GTÜZ alle notwendigen Informationen zum System in schriftlicher bzw. mündlicher Form zur Verfügung zu stellen.

Der Zertifikatsinhaber ist verpflichtet,

- zur Durchführung von Audits geeignete Räumlichkeiten für die Auditoren der GTÜZ bereitzustellen,
- wichtige Änderungen in seinem QM-System,
- wesentliche qualitätsrelevante Änderungen in der Unternehmensorganisation

der GTÜZ umgehend mitzuteilen. Außerdem hat der Zertifikatsinhaber Aufzeichnungen über Beschwerden zu führen, die im Zusammenhang mit seinem QM-System stehen.

3.3 Werbung durch den Zertifikatsinhaber

Der Zertifikatsinhaber ist berechtigt, das GTÜZ-Zertifikat für Werbezwecke oder zum Nachweis gegenüber Kunden und Behörden zu nutzen und zu veröffentlichen. Um die korrekte Verwendung von GTÜZ-Zertifikaten zu gewährleisten, erhält der Zertifikatsinhaber ein „Merkblatt zum Umgang mit Zertifikaten“. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GTÜZ sowie die einschlägigen Rechtsvorschriften gegen den unlauteren Wettbewerb.

3.4 Veröffentlichung der Zertifikatsinhaber

Eine aktuelle Liste der Zertifikatsinhaber der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH mit Firmennamen, Ort, Geltungsbereich und Gültigkeitsdauer des Zertifikates kann von der GTÜZ telefonisch oder unter gtuez@gtue.de angefordert werden.

3.5 Gute Gründe für eine Zertifizierung durch die GTÜ-Zertifizierungsstelle

Die GTÜZ fordert nicht nur Qualität von ihren Kunden, sondern bietet ihren Kunden selbst ein hohes Maß an:

- Fachkompetenz und Leistungsbereitschaft der Auditoren
- Branchenspezifische Beurteilung Ihres QM-Systems
- Kundenbetreuung durch die Zentrale der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH
- Information in allen Fragen rund um die Zertifizierung

Unsere Leistung steht für den Nutzen unserer Kunden.

Dabei ist uns ein partnerschaftlicher und freundlicher Umgang mit unseren Kunden wichtig, unabhängig von den notwendigen Sachentscheidungen.

Wenn es um die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems Ihres Unternehmens geht, sind Sie bei uns in guten Händen.

3.5 Zusammenfassung

- Wir führen ein Vorgespräch zur Klärung der exakten Inhalte Ihrer Anfrage
- Wir übermitteln Ihnen einen Antrag zur Ermittlung relevanter Informationen
- Wir unterbreiten Ihnen auf Basis der Anfrage ein transparentes Angebot
- Wir schließen mit Ihnen einen Vertrag über die Durchführung der Zertifizierung
- Wir prüfen den Antrag und bestellen den oder die Auditoren
- Wir senden Ihnen eine Auftragsbestätigung mit den Auditdaten zu
- Wir dokumentieren zu allen Audits die Audittätigkeiten in einem Auditplan
- Wir teilen Ihnen vorab den Auditplan mit und stimmen diesen mit Ihnen ab
- Wir bewerten im Erstzertifizierungs-Audit der Stufe 1 Ihre Zertifizierungsfähigkeit
- Wir beurteilen im Audit der Stufe 2 Ihr Managementsystem vor Ort
- Wir dokumentieren die Auditfeststellungen für jedes Audit in einem Auditbericht
- Wir prüfen den gesamten Zertifizierungsprozess und entscheiden über die Zertifizierung
- Wir stellen Ihnen ein Zertifikat mit einer grundsätzlichen Gültigkeitsdauer von drei Jahren aus.

3.6 Zusätzliche Informationen

Falls Sie noch spezielle Fragen zur Zertifizierung, zum Zertifizierungsablauf oder allgemeiner Art haben, können Sie sich gerne an uns wenden.

Weitere Informationen erhalten Sie:

- per Telefon: 7011 / 9 76 76 750
- per E-Mail: gtuez@gtue.de
- über den Kontakt auf unserer Internetseite: www.gtuez.de

oder schreiben Sie uns:

GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH
Vor dem Lauch 25 · 70567 Stuttgart

Wir freuen uns über Ihre Mitteilung und antworten schnellstmöglich.

Ihr Team der GTÜ Zertifizierungsstelle GmbH