



Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand und Geltungsbereich.....	1
2	Vertragliche Grundlagen.....	1
3	Erstzertifizierung, Zertifikaterteilung und Überwachungstätigkeiten.....	1
3.1	Angebotsphase – Abschluss eines Überwachungsvertrages.....	1
3.2	Erstzertifizierungsaudit.....	2
3.3	Zertifikaterteilung.....	3
3.4	Überwachungstätigkeiten – Meldepflichtige Änderungen.....	3
4	Rezertifizierung.....	4
5	Audits aus besonderem Anlass.....	4
6	Zertifizierung von Kunden (Organisationen) mit mehreren Standorten (Stichprobenverfahren).....	4
7	Rechte und Pflichten des Kunden.....	4
8	Erlöschen, Aussetzen, Entziehen oder Einschränken des Geltungsbereichs von Zertifikaten.....	5
8.1	Erlöschen von Zertifikaten.....	5
8.2	Aussetzen von Zertifikaten.....	5
8.3	Entzug oder Einschränkung des Geltungsbereichs von Zertifikaten.....	6
9	Einsprüche und Beschwerden.....	6
10	Verzeichnis zertifizierter Kunden.....	6

1 Gegenstand und Geltungsbereich

Diese Zertifizierungsordnung regelt die Durchführung aller Dienstleistungen der ZER-QMS im Außenverhältnis zum Auftraggeber, im Folgenden „Kunde“ genannt. Gegenstand sind Zertifizierungs- und Überwachungsprozesse von Managementsystemen und weiterer Begutachtungsverfahren gemäß dem beauftragten Zertifizierungs-/Begutachtungsverfahren und den hierzu erlassenen einschlägigen Regelwerken und Vorgaben. Hierunter fallen insbesondere Tätigkeiten wie:

- Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen
- Zertifizierung von Umweltmanagementsystemen
- Zertifizierung von Arbeitssicherheitsmanagementsystemen
- Zertifizierung von Technischen Sicherheitsmanagementsystemen
- Zertifizierung von Informationssicherheits-Managementssystemen

2 Vertragliche Grundlagen

Der Kunde beauftragt die ZER-QMS unter Abschluss eines Überwachungsvertrages für Managementsysteme und/oder mittels Auftragsbestätigung (Formblatt der ZER-QMS). Diese Zertifizierungsordnung und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ZER-QMS werden mit Abschluss des Überwachungsvertrages und/oder Auftragsbestätigung durch den Kunden als Vertragsbestandteil anerkannt. Bei SCC (SCP) Zertifizierungen ist zusätzlich das jeweils aktuelle Regelwerk Sicherheits Zertifikat Kontraktoren -SCC-, fachliche Verantwortung durch Sektorkomitee Sicherheits Zertifikat Kontraktoren (SK-SCC) der Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH (DAKKS) Vertragsbestandteil.

3 Erstzertifizierung, Zertifikaterteilung und Überwachungstätigkeiten

Im Rahmen der Erstzertifizierung einer Organisation wird das Erstzertifizierungsaudit in zwei Stufen durchgeführt. Hierbei findet das Stufe 2 Audit grundsätzlich vor Ort beim Kunden statt. Mindestens Teile des Stufe 1 Audits werden in der Regel, in Abhängigkeit von Größe und Komplexität der zu zertifizierenden Organisation sowie darüber hinaus vorhandener Kenntnisse zum Kunden, vor Ort durchgeführt. Nach erfolgreichem Abschluss des Erstzertifizierungsaudits wird durch die ZER-QMS ein Zertifikat mit dreijähriger Laufzeit für den Kunden ausgestellt. Überwachungsaudits finden im ersten und zweiten Jahr nach der Erstzertifizierung statt. Mit einem Rezertifizierungsaudit im dritten Jahr vor Ablauf des Zertifikates beginnt ein neuer dreijähriger Zertifizierungszyklus.

3.1 Angebotsphase – Abschluss eines Überwachungsvertrages

Im Rahmen der Angebotsanfrage durch eine Organisation erfolgt die Abfrage von Grunddaten, die für die Angebotserstellung und angestrebte Zertifizierung notwendig sind. Hierzu erhält das Unternehmen ein Formblatt mit der Bitte um Übermittlung der abgefragten Daten an die ZER-QMS. Alternativ werden auch Ausschreibungsunterlagen, wenn sie die entsprechenden Daten enthalten anerkannt. Zur Beschleunigung des Verfahrens ist auch eine telefonische Erhebung der Grunddaten von Fall zu Fall möglich. In jedem Fall führt die ZER-QMS ein telefonisches Vorbereitungsgespräch oder bei Bedarf auch ein Vor-Ort-Gespräch durch. Hierbei werden Fragen zum generellen Ablauf des Zertifizierungsverfahrens geklärt. Und es wird festgestellt, inwieweit der Eintritt in das Zertifizierungsverfahren zum vorgesehenen Zeitpunkt bereits sinnvoll ist. Im Anschluss erstellt die ZER-QMS auf Basis der ermittelten Daten ein Angebot und übermittelt dies dem Unternehmen.

Im Falle der Annahme des Angebotes durch den Kunden werden durch diesen bei der ZER-QMS eine Auftragsbestätigung (i.d.R. ein Formblatt der ZER-QMS) und der unterschriebene Überwachungsvertrag für Managementsysteme in zweifacher Ausfertigung eingereicht.

Nach Eingang und Prüfung der eingereichten Unterlagen durch die ZER-QMS erhält das Unternehmen von der ZER-QMS eine Auftragsbestätigung und ein von der ZER-QMS gegengezeichnetes Exemplar des Überwachungsvertrages für Managementsysteme. Gleichzeitig werden die Auditoren, die das Zertifizierungsaudit durchführen sollen, vorgeschlagen. Das Unternehmen kann die vorgeschlagenen Auditoren unter Angabe von Gründen ablehnen, in diesem Fall ruht das Verfahren bis zur Bestätigung der alternativ von der ZER-QMS schriftlich vorgeschlagenen Auditoren durch das Unternehmen.

3.2 Erstzertifizierungsaudit

Stufe 1 Audit

Das Erstzertifizierungsaudit wird in zwei Stufen durchgeführt. Das Stufe 1 Audit wird in der Regel vor Ort beim Kunden durchgeführt. In Stufe 1 Audit erfolgt eine Bewertung der Managementsystem-Dokumentation sowie eine Beurteilung zum Umsetzungsgrad des eingeführten Managementsystems unter Berücksichtigung von Standortspezifika. Hierbei wird auch auf die in der Angebotsphase ermittelten Daten als Bestandteil des Stufe 1 Audits zurückgegriffen. Im Ergebnis wird beurteilt, ob der Kunde bereit ist für das Audit der Stufe 2. Hierzu erhält der Kunde nach Abschluss des Stufe 1 Audits einen schriftlichen Bericht, der auch Aussagen zu evtl. vorhandenen Nichtkonformitäten (Abweichungen) zum zu Grunde gelegten Regelwerk oder noch nachzureichenden Dokumenten enthält. Lässt der Bericht keine grundsätzlichen Einwände erkennen, kann mit dem Stufe 2 Audit begonnen werden. Für das Audit der Stufe 1 und vor dem Audit der Stufe 2 sind in der Regel nachfolgende Dokumente bei der ZER-QMS einzureichen:

- Angaben zum Zertifizierungsumfang
- Angaben zum/zu Standort/en (z.B. Mitarbeiteranzahl, Schlüsselleistungen, Prozesse und Genehmigungslage)
- Managementsystem-Handbuch,
- Verfahrensweisungen und ggf. Arbeitsanweisungen,
- Interner Auditbericht,
- Managementbewertung durch die oberste Leitung (Management Review),

Stufe 2 Audit

Als Ergebnis des Audits der Stufe 1 werden Auditschwerpunkte für das Audit der Stufe 2 festgelegt. Das Audit der Stufe 2 wird am Standort/en des Kunden durchgeführt. Zweck diesen Audits ist es die Umsetzung, einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems des Kunden zu beurteilen. Grundlage für die Beurteilung ist das jeweils zu Grunde gelegte Regelwerk. Voraussetzung für die Durchführung des Audits der Stufe 2 sind das Vorliegen eines positiven Prüfberichts zum Stufe 1 Audit und des Auditplans des leitenden Auditors bei der ZER-QMS und dem Kunden. Der Auditor bzw. das Auditorenteam führen das Audit im Unternehmen entsprechend Auditplan durch.

Im Regelfall unterteilt sich das Audit in ein Einführungsgespräch mit der obersten Leitung, stichprobenartige Überprüfung der Umsetzung der festgelegten Managementvorgaben, Gespräche mit Mitarbeitern an deren Arbeitsplätzen, einem Betriebsrundgang und einem Abschlussgespräch mit der obersten Leitung.

Sollten während des Audits Nichtkonformitäten vom zu Grunde gelegten Regelwerk festgestellt werden, werden diese in einem Auditabweichungsbericht aufgezeichnet. Nach Beendigung des Audits wird der Kunde in einem Abschlussgespräch über das Ergebnis der Begutachtung unterrichtet. Abweichungen werden anhand der gemachten Aufzeichnungen erläutert, der Kunde wird gebeten, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie für die Korrektur verantwortliche Personen zu benennen. Der leitende Auditor erstellt einen Auditbericht und leitet diesen zusammen mit seinen weiteren Aufzeichnungen an die Zertifizierungsstelle weiter.

Wurden Abweichungen festgestellt und herrscht über Umfang und Zeitpunkt der Behebung Übereinstimmung zwischen dem Auditor/Auditorenteam, der Zertifizierungsstelle und dem Kunden, kann die Behebung der Abweichungen je nach Art und Schwere entweder nach Vorlage von weiteren Unterlagen, nach Einsendung von Korrekturbestätigungen oder im Rahmen eines Nachaudits im angemessenen zeitlichen Abstand geprüft werden. Ein Nachaudit ist grundsätzlich nur einmal möglich. Das Ergebnis wird entweder als Freigabevermerk oder durch einen zusätzlichen Auditbericht als Anlage zum ursprünglichen Auditbericht beigefügt. Die gesamte Auditdokumentation wird von den Auditoren an die ZER-QMS weitergeleitet. Diese Dokumentation wird dem Zertifizierungsausschuss zur Entscheidung über die Zertifikatvergabe vorgelegt (siehe Kapitel 3.3).

Optionales Voraudit

Ein Voraudit ist ein freiwilliger Verfahrensschritt und ist dem eigentlichen Zertifizierungsaudit (Stufe-1 und Stufe-2 Audit) vorgeschaltet. Es bietet dem Kunden verschiedene Vorteile und hat die folgenden Ziele:

- Es bereitet auf das eigentliche Zertifizierungsaudit vor.
- Der Kunde lernt im Vorfeld zum Zertifizierungsaudit den künftigen Auditor kennen.
- Es zeigt potentielle Schwachstellen in der Dokumentation und in der Implementierung des Managementsystems auf.
- Ergebnisse des Voraudits werden dem Kunden erläutert und bei Bedarf in einem Bericht dokumentiert.

Der Umfang des Voraudits wird in Absprache mit dem Kunden festgelegt und bei diesem Vor Ort durchgeführt. Ein Voraudit ermöglicht dem Kunden dann im Anschluss, eventuelle Nichtkonformitäten (potentielle Abweichungen) zum Regelwerk oder noch offene Punkte bis zum eigentlichen Zertifizierungsaudit zu beheben. Ein Voraudit kann grundsätzlich nur einmal durchgeführt werden.

3.3 Zertifikaterteilung

Die Auditdokumentation wird unabhängigen Mitgliedern des Zertifizierungsausschusses der ZER-QMS zur Entscheidung über die Zertifikaterteilung zugeleitet. Entscheidungen zur Zertifikaterteilung können mit Auflagen verbunden werden (z.B. Nachreichen von Aufzeichnungen). Auch kann im Fall, dass die Mitglieder des Zertifizierungsausschusses die Zertifikatreife nicht für gegeben erachten, eine Aufforderung zur Behebung der Mängel mit entsprechender Nachbegutachtung ergehen. Voraussetzung für die Zertifikaterteilung ist das Vorliegen des positiven Prüfbefunds der Mitglieder des Zertifizierungsausschusses.

Die Zertifikatlaufzeit beginnt mit Datum des positiven Bescheids zur Zertifikaterteilung durch den Zertifizierungsausschuss und beträgt drei Jahre. Das Zertifikat wird dem Kunden nach Begleichung der Rechnung ausgehändigt.

3.4 Überwachungstätigkeiten – Meldepflichtige Änderungen

Überwachungsaudits

Im Verlauf der dreijährigen Geltungsdauer des Zertifikats werden durch die ZER-QMS mindestens zwei Überwachungsaudits vor Ort beim Kunden durchgeführt. Überwachungsaudits werden mindestens einmal im Jahr durchgeführt. Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem letzten Tag des Audits der Stufe 2 liegen. Begründete Ausnahmen sind im Einzelfall möglich.

Ziel der Überwachungsaudits ist festzustellen, ob der Kunde weiterhin die Forderungen des zutreffenden Regelwerks erfüllt. Die Überwachungsaudits haben einen geringeren Umfang als Erstaudits und haben folgenden Mindestinhalt:

- Internes Audit und Managementbewertung
- Behandlung von Beschwerden
- Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Hinweisen und Abweichungen vorangegangener Audits
- Wirksamkeit des Managementsystems in Hinblick auf die Zielerreichung
- Fortschritte beim kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- Prozesssicherheit
- Nutzung von Zeichen/anderer Verweise auf die Zertifizierung
- Bewertung von Änderungen

Auf Grundlage der eingereichten Auditdokumentation und der Empfehlung des leitenden Auditors entscheidet der Zertifizierungsausschuss über die Aufrechterhaltung der Zertifizierung. Der Kunde bekommt das Ergebnis der Entscheidung zusammen mit dem Auditbericht übermittelt.

Der Verfahrensablauf erfolgt ansonsten analog zum Erstaudit.

Meldepflichtige Änderungen

Der Kunde ist verpflichtet, alle wichtigen Änderungen im Unternehmen, die für die Erfüllung der im Regelwerk genannten Anforderungen erheblich sein können, unverzüglich der ZER-QMS anzuzeigen. Erhebliche Änderungen liegen z. B. vor

- bei Änderungen der Rechts- und/oder Organisationsform, der wirtschaftlichen oder der Besitzverhältnisse,
- bei Aufgabe von Geschäftsfeldern und/oder Betriebsstandorten,
- bei Hinzunahme neuer Geschäftsfelder und/oder neuer Betriebsstandorte,
- bei Änderung von Organisation und Management (z.B. Geschäftsführerwechsel und Anschrift/en) und



- bei wesentlichen Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse.

Der Leiter der Zertifizierungsstelle oder dessen Stellvertreter entscheiden in Abhängigkeit von dem Umfang der Änderungen über die Notwendigkeit der Anpassung des Zertifizierungsumfangs und/oder der Durchführung eines außerordentlichen Audits (siehe Punkt 5. „Audits aus besonderem Anlass“).

4 Rezertifizierung

Die Entscheidung über eine Erneuerung der Zertifizierung erfolgt auf der Grundlage eines Rezertifizierungsaudits, das vor Ort beim Kunden durchgeführt wird. Das Rezertifizierungsaudit muss vor Ablauf der bestehenden Zertifizierung abgeschlossen sein. Dies beinhaltet auch, dass evtl. im Audit festgestellte Nichtkonformitäten bis zu diesem Zeitpunkt durch den Kunden behoben sind. Tätigkeiten zur Rezertifizierung können ein Audit der Stufe 1 erfordern, sofern es signifikante Änderungen beim Kunden, im Managementsystem oder im Zusammenhang mit der Arbeitsweise des Managementsystems gibt (z.B. wesentliche Änderungen in der Gesetzgebung). Die Rezertifizierung ist, sofern keine Änderungen eingetreten sind, vom Gesamtauditaufwand geringer als die Erstzertifizierung.

Der Verfahrensablauf erfolgt ansonsten analog zur Erstzertifizierung.

5 Audits aus besonderem Anlass

Erweiterung des Geltungsbereichs

Der Geltungsbereich der Zertifizierung kann auf Antrag des Kunden erweitert werden. Die ZER-QMS prüft diesen Antrag und legt alle notwendigen weiteren Audittätigkeiten fest. In Abhängigkeit von dem Umfang der Erweiterungen wird u.U. ein Erweiterungsaudit notwendig. Die Laufzeit des Ursprungszertifikats wird durch ein Erweiterungsaudit nicht beeinflusst. Die Erweiterung kann ebenfalls im Rahmen eines Überwachungsaudits erfolgen.

Über die Erweiterung der Zertifizierung entscheidet der Zertifizierungsausschuss der ZER-QMS.

Kurzfristig angekündigte Audits

Es kann für die ZER-QMS notwendig sein, beim Kunden kurzfristig angekündigte Audits durchzuführen. Diese Notwendigkeit kann bei der Untersuchung von Beschwerden Dritter gegen das beim Kunden zertifizierte Managementsystem und/oder den unter „Meldepflichtigen Änderungen“ genannten Gegebenheiten bestehen. Über die Notwendigkeit kurzfristig anzusetzender Audits entscheidet der Leiter der Zertifizierungsstelle oder dessen Stellvertreter. Der Verfahrensablauf entspricht dem eines Überwachungsaudits. Die ZER-QMS versucht, die dem Unternehmen bekannten Auditoren einzusetzen. In diesem besonderen Fall kann zur Beschleunigung des Verfahrens das Unternehmen jedoch nicht die vorgeschlagenen Auditoren ablehnen.

6 Zertifizierung von Kunden (Organisationen) mit mehreren Standorten (Stichprobenverfahren)

Eine Organisation mit mehreren Standorten wird definiert als eine Organisation, die eine identifizierte zentrale Stelle besitzt (im Weiteren Zentrale genannt), in dem die Tätigkeiten geplant, überwacht und geleitet werden.

Eine derartige Organisation braucht keine eigene juristische Person zu sein, allerdings müssen alle Standorte eine rechtliche oder vertragliche Verbindung mit der Zentrale der Organisation haben und einem gemeinsamen Managementsystem unterliegen, das durch die Zentrale festgelegt und eingerichtet wird und durch diese ständig überwacht wird. Dies bedeutet, dass die Zentrale das Recht besitzt, Korrekturmaßnahmen einzuführen, wenn diese an einem Standort erforderlich sind.

Eine derartige Organisation kann bei Einhaltung bestimmter Rahmenbedingungen aufgrund einer stichprobenartigen Auditierung der Standorte zertifiziert und überwacht werden. Die Bedingungen hierfür können bei der ZER-QMS abgefragt werden.

7 Rechte und Pflichten des Kunden

- Der Inhaber eines ZER-QMS Zertifikates darf dieses als Ganzes für geschäftliche Zwecke nutzen, insbesondere für Werbung, Prüfungsvereinbarungen mit seinen Geschäftspartnern oder für den Nachweis der Sorgfaltspflicht bei Haftungsstreitfällen. Eine Verwendung des Zertifikates zum Nachweis von Produktkonformität und/oder Umweltkonformität in der Art, dass der Eindruck entsteht, als sei ein Produkt (einschließlich einer Dienstleistung) selbst zertifiziert, ist unzulässig. Eine Weitergabe des Auditberichtes an Dritte ist nur als Ganzes, nicht auszugsweise erlaubt.
- Wird dem Kunden ein „Zertifizierungszeichen“ der ZER-QMS zur Verfügung gestellt, ~~gelten für die Nutzung des Zeichens die o.g. Ausführungen.~~ besteht das Recht zur Nutzung des „Zertifizierungszeichen“ ausschließlich für den zertifizierten Geltungsbereich entsprechend des Zertifikateintrages sowie die dort ausgewiesene Zertifikatlaufzeit, sofern das Zertifikat nicht erloschen, ausgesetzt, entzogen oder im Geltungsbereich eingeschränkt ist (siehe auch

Kapitel 8). Das Zeichen darf nicht auf Produkten oder Produktverpackungen verwendet werden, die vom Verbraucher gesehen werden können oder in irgendeiner anderen Art und Weise verwendet werden, die als Kennzeichnung für die Produktkonformität (einschließlich einer Dienstleistung) interpretiert werden könnten. Einzelheiten zur Verwendung des „Zertifizierungszeichen“ werden im Rahmen der Bestellung durch den Kunden geregelt.

- Der Kunde verpflichtet sich, ein Managementsystem entsprechend dem der Zertifizierung zu Grunde liegenden Regelwerk über die Laufzeit des Vertrages aufrechtzuerhalten, in regelmäßigen Abständen während der Laufzeit des Vertrages selbst zu überwachen und eine regelmäßige Bewertung des Managementsystems durch die oberste Leitung durchzuführen.
- Das Unternehmen ist verpflichtet, den beauftragten Auditoren der ZER-QMS alle für die Audittätigkeiten benötigten Informationen, Unterlagen und Nachweise zur Verfügung zu stellen, den beauftragten Auditoren der ZER-QMS, soweit dies zur Prüfung der im jeweiligen Regelwerk genannten Anforderungen erforderlich ist, das Betreten des Grundstücks, der Geschäfts- oder Betriebsräume, die Einsicht in Unterlagen und die Vornahme von technischen Ermittlungen und Prüfungen zu gestatten.
- Der ZER-QMS sind vom Kunden auf Anforderung die Aufzeichnungen über Beschwerden / Beanstandungen bezüglich des zertifizierten Managementsystems von Dritten und die daraufhin eingeleiteten Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen zur Verfügung zu stellen.
- Der Kunde verpflichtet sich, nach Erteilen des Zertifikates durch die ZER-QMS alle wichtigen Änderungen im Unternehmen (siehe 3.4 Überwachungstätigkeiten - Meldepflichtige Änderungen), die für die Erfüllung der im Regelwerk genannten Anforderungen erheblich sein können, unverzüglich anzuzeigen.
- Der Kunde ist verpflichtet, Auditoren/Sachverständigen der Akkreditierungs- und Zulassungsstellen der ZER-QMS am Audit im Unternehmen teilnehmen zu lassen.
- Der Kunde ist verpflichtet, der ZER-QMS die Aufgabe seiner Geschäftstätigkeit anzuzeigen.

8 Erlöschen, Aussetzen, Entziehen oder Einschränken des Geltungsbereichs von Zertifikaten

Vor Aussetzung, Entzug oder Einschränkung des Geltungsbereichs von Zertifikaten wird dem Kunden die Gelegenheit gegeben, seinen Standpunkt darzulegen und kurzfristig die notwendigen Korrekturmaßnahmen vorzunehmen. Nach Aussetzung, Einschränkung, Entzug oder Erlöschen des Zertifikates ist es dem Kunden mit sofortiger Wirkung nicht mehr erlaubt, Werbung mit der Zertifizierung zu betreiben. Auch die Nutzung des ZER-QMS „Zertifizierungszeichen“ ist in diesem Fall nicht mehr gestattet (siehe auch Kapitel 7). Im Falle des Entzugs, des Erlöschens oder der Einschränkung von Zertifikaten ist dieses im Original an die Zertifizierungsstelle zurückzusenden.

Die Zertifizierungsstelle haftet nicht für Nachteile, die dem Zertifikatsinhaber aus Erlöschen, Aussetzung, Entzug oder Einschränkung von Zertifikaten entstehen.

8.1 Erlöschen von Zertifikaten

Zertifikate erlöschen, wenn die im Zertifikat angegebene Zertifikatlaufzeit abgelaufen und keine Verlängerung erfolgt ist, der Kunde die Aufgabe seiner Geschäftstätigkeit anzeigt, die Aufgabe der Tätigkeit der Zertifizierungsstelle auf sonstige Art und Weise bekannt wird, die Zertifizierungsgrundlage auf andere Art und Weise entfällt oder der ZER-QMS Überwachungsvertrag für Managementsysteme gekündigt wird. Ferner erlischt ein gültiges Zertifikat, sobald als Nachfolge für dieses ein neues Zertifikat durch die ZER-QMS ausgestellt wird.

8.2 Aussetzen von Zertifikaten

Bei schwerwiegenden Verstößen während der Zertifikatlaufzeit gegen diese Zertifizierungsordnung, den Überwachungsvertrag oder dem Zertifikat zu Grunde liegenden Regelwerk und falls der Zertifikatinhaber auf schriftliche Bitte um Stellungnahme durch die ZER-QMS nicht glaubhaft machen kann, dass diese Verstöße erstens nicht vorsätzlich herbeigeführt wurden und zweitens die Ursachen der Verstöße zuverlässig beseitigt wurden, entscheidet auf Antrag der Zertifizierungsstelle der Zertifizierungsausschuss über die zeitweise Aussetzung, die Einschränkung bzw. über den Entzug des bestehenden Zertifikats. Schwerwiegende Verstöße liegen z.B. vor, wenn:

- von der ZER-QMS am Managementsystem festgestellte Nichtkonformitäten nicht in einer angemessenen Frist korrigiert wurden,
- die Zertifizierung, das Zertifikat oder das Zertifizierungszeichen in unerlaubter Weise zu Werbezwecken eingesetzt wurden,
- eine meldepflichtige Änderung im Unternehmen, die für die Erfüllung der im Regelwerk genannten Anforderungen erheblich sein könnte, nicht unverzüglich an die ZER-QMS weitergeleitet wurde,
- notwendige Überwachungsaudits oder Rezertifizierungsaudits durch Verschulden des Kunden nicht in den vorgegebenen Zeitintervallen durchgeführt werden können,
- Zertifikate oder Zertifikatskopien geändert und damit gefälscht wurden,
- fällige Entgelte für Zertifizierungen vom Kunden nicht in der gesetzten Frist beglichen werden.



Die Aussetzung eines Zertifikates darf in der Regel sechs Monate nicht überschreiten. Für die Aufhebung der Aussetzung des Zertifikates ist ein außerordentliches Audit beim Kunden vor Ort notwendig. Über die Aufhebung der Aussetzung des Zertifikates entscheidet der Zertifizierungsausschuss auf Grundlage des Auditberichts zum außerordentlichen Audit.

8.3 Entzug oder Einschränkung des Geltungsbereiches von Zertifikaten

Wenn die Ursachen, die zur Aussetzung des Zertifikates geführt haben, vom Kunden in einer von der Zertifizierungsstelle gesetzten Frist nicht behoben werden, erfolgt eine Einschränkung des Geltungsbereiches der Zertifizierung, für die Teile des Geltungsbereiches der Zertifizierung, die die Aussetzung des Zertifikates verursacht haben oder der Entzug des Zertifikates. Hierüber entscheidet der Zertifizierungsausschuss auf Antrag der Zertifizierungsstelle. Eine Einschränkung des Zertifikates erfolgt auch auf Wunsch des Kunden.

9 Einsprüche und Beschwerden

Der Kunde kann bei der Geschäftsführung der ZER-QMS Einspruch oder Beschwerde gegen das durch die ZER-QMS durchgeführte Zertifizierungsverfahren erheben. Hieraus ergeben sich für den Einspruchs- / Beschwerdeführer keine Nachteile. Der Eingang des Einspruchs/der Beschwerde wird dem Kunden bestätigt. Die ZER-QMS übersendet in angemessener Frist dem Kunden eine ausführliche schriftliche Begründung für ihre Entscheidung. Wird die Begründung vom Kunden nicht akzeptiert und kommt es anschließend nicht zu einer Einigung mit der Geschäftsführung der ZER-QMS, steht dem Kunden der Rechtsweg offen.

Einsprüche oder Beschwerden Dritter gegen die Zertifizierungstätigkeiten der ZER-QMS können ebenfalls an die Geschäftsführung der ZER-QMS gerichtet werden. Der Ablauf des Verfahrens entspricht dem bei Einsprüchen oder Beschwerden von Kunden. Wenn die Beschwerde einen durch die ZER-QMS zertifizierten Kunden betrifft, wird dieser innerhalb eines angemessenen Zeitraums hierüber informiert.

10 Verzeichnis zertifizierter Kunden

Die Zertifizierungsstelle der ZER-QMS führt ein Verzeichnis der zertifizierten Kunden mit Zertifizierungsgrundlage und Geltungsbereich des Zertifikates sowie dem Status der Zertifizierung. Dies beinhaltet Informationen über erteilte, ausgesetzte und zurückgezogene Zertifizierungen. Auf Anfrage werden die entsprechenden Informationen zur Verfügung gestellt.

11 Spezifische Regelungen

Ergänzend zu den Regelungen dieser Zertifizierungsordnung gelten spezifische Regelungen in Form von Richtlinien, insbesondere für die Zertifizierung von Arbeitsschutzmanagementsystemen (AMS), Energiemanagementsystemen (EnMS) und Informationssicherheits-Managementssystemen (ISMS). Diese setzen spezifische Anforderungen an die Zertifizierung um und werden - soweit zutreffend - den Angeboten der ZER-QMS als mitgeltendes Dokument / Vertragsbestandteil beigelegt.