ÜBERSICHT

1. Geltungsbereich
2. Auftragserteilung
3. Pflichten des Auftraggebers
4. Verpflichtungen der EQM ZERT
5. Tätigkeiten vor der Zertifizierung
6. Zertifizierungsverfahren
7. EQM ZERT Zertifizierungsentscheidung / Zertifikat
8. Verweis auf Zertifizierung und Zeichennutzung
9. Beschwerden und Einsprüche
10. Unwirksamkeit einer Bestimmung, Nebenabreden
11. Streitfälle
12. Vertragsdauer
13. Kündigung des Vertrages
14. Zertifikats- und Zeichenmissbrauch
15. Gerichtsstand

1. Geltungsbereich

Diese Bedingungen gelten für die zwischen der EQM ZERT GmbH (nachstehend EQM ZERT genannt) und ihren Auftraggebern / Kunden geschlossenen Verträge zur Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen (QM-Systemen), soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart wurde oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

1.1 Vertragsgegenstand / Zertifizierungsvereinbarung

Gegenstand des Vertrages ist die Durchführung eines Verfahrens zur Auditierung und Zertifizierung des QM-Systems des Auftraggebers / Kunden im Hinblick auf die Erfüllung der Anforderungen gemäß der gewünschten Nachweisstufe sowie zur Erteilung der Zertifizierung unter Verwendung des EQM ZERT-Zertifikates und EQM ZERT-Zeichens.

Die rechtlich verbindliche Vereinbarung zwischen der Zertifizierungsstelle EQM ZERT und dem Auftraggeber / Kunden sind das Angebot und die Zertifizierungsbedingungen, die Bestandteile des Angebots sind, welches der Auftraggeber / Kunde erhält.

2. Auftragserteilung

Mit der rechtsgültigen Auftragserteilung durch das Antragsformular (Näheres Ziff. 5.2) anerkennt der Auftraggeber / Kunde die allgemeinen Zertifizierungsbedingungen der EQM ZERT und ist mit ihrer Geltung einverstanden.

3. Pflichten des Auftraggebers

3.1 Überlassung der Unterlagen

Der Auftraggeber / Kunde verpflichtet sich, alle im Rahmen der Zertifizierung seines QM-Systems benötigten Unterlagen der EQM ZERT termingerecht, d.h. unter Einhaltung der im Angebot genannten Fristen zur Verfügung zu stellen, die zu prüfende Dokumentation bereit zu stellen, die Zertifizierungsanforderungen zu erfüllen, für die Durchführung der Audits die erforderlichen Vorkehrungen zu treffen, Zugang zu allen Prozessen und Bereichen, Aufzeichnungen und zum Personal zu gewährleisten, die Teilnahme von Beobachtern bei Begutachtungen (z.B. Witnessauditoren, Fachexperten, Auditoren in der Ausbildung) zu ermöglichen.

3.2 Weiterführung des QM-Systems

Der Auftraggeber / Kunde verpflichtet sich, sein QM-System gemäß den spezifischen Anforderungen der Norm dauerhaft aufrechtzuerhalten, weiter zu entwickeln und fortlaufend zu verbessern.

3.3 Information

Der Auftraggeber / Kunde stellt sicher, dass den Auditoren alle Informationen zur Beurteilung des QM-Systems vollständig und wahrheitsgemäß erteilt werden. Verantwortliche Mitarbeiter müssen während eines Audits zur Verfügung stehen und es muss die Möglichkeit zur Einsichtnahme aller für die Beurteilung relevanten Unterlagen gewährleistet sein.

3.4 Mitteilungen an die EQM ZERT über Änderungen

Der Inhaber eines Zertifikates ist verpflichtet, die Zertifizierungsstelle ohne Verzögerung über Angelegenheiten zu informieren, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, weiterhin die Anforderungen der zur Zertifizierung genutzten Norm zu erfüllen.
Dies sind z.B. Änderungen

- der Rechts- oder Organisationsform,
- der wirtschaftlichen oder Besitzverhältnisse,
- in der Organisation oder im Management (leitendes Personal, Fach- und Entscheidungspersonal)
- im Bereich Standorte, Kontaktadresse,
- des vom zertifizierten Managementsystems erfassten Anwendungsbereiches,
- im Managementsystem und der Prozesse.

3.5 Pflichten Zertifizierung von Organisationen mit Mehrfachstandorten

Der Auftraggeber / Kunde ist verpflichtet, bei Anwendung des Verfahrens der Verbundzertifizierung von Management-Systemen alle Bedingungen zur Zertifizierung von Organisationen mit Mehrfachstandorten zu erfüllen und ihre Nichterfüllung der Zertifizierungsstelle umgehend zu melden.

Diese sind im Einzelnen

- Festlegung, Erstellung und Aufrechterhaltung eines Managementsystems, welches für alle Standorte / Produktionsstätten einheitlich gilt. Das trifft auch auf die wesentlichen Verfahrensanweisungen zu.
- Überwachung des gesamten Managementsystems unter zentraler Anleitung durch eine verantwortliche Person der Zentrale. Diese(r) ist fachlich weisungsbefugt für alle Standorte / Produktionsstätten.
- Festlegungen, dass bestimmte Bereiche zentral für alle Bereiche arbeiten, z. B. Produkt- und Verfahrensentwicklung, Beschaffung, Personalwesen u.a.
- Durchführung von internen Audits vor dem Zertifizierungsaudit in allen Standorten / Produktionsstätten.
- Der Abschluss einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber / Kunden und Zertifizierungsstelle, die an allen Standorten / Produktionsstätten rechtlich durchsetzbar ist.

3.6 Terminabstimmung

Die EQM ZERT bzw. der Auditor stimmt mit dem Auftraggeber / Kunden einen Termin zur Durchführung des Zertifizierungsverfahrens ab. Wenn durch Verschulden des Auftraggebers / Kunden der vereinbarte Audittermin nicht zustande kommt, ersetzt der Auftraggeber / Kunde der EQM ZERT den bis dahin entstandenen Kostenaufwand. Bei Nichtzustandekommen des Audittermins aus o. g. Grund beginnen die Fristen gemäß Angebot von neuem.

3.7 Zahlungsverpflichtung

Der Auftraggeber / Kunde verpflichtet sich, die anfallenden Gebühren gem. Angebot nach Aufforderung durch Rechnungsstellung umgehend zu entrichten. Diese Verpflichtung besteht unabhängig vom Ergebnis und Stand des Zertifizierungsverfahrens bzw. von ausstehenden Nachweisen zur Behebung von Abweichungen des zu zertifizierenden bzw. zertifizierten QM-Systems.

3.8 Räumlichkeiten

Der Auftraggeber / Kunde ist verpflichtet, den Auditoren für die Durchführung der Audits vor Ort entsprechende Räumlichkeiten zur Verfügung zu stellen.

4. Verpflichtungen der EQM ZERT

4.1 Haftung

Die EQM ZERT verpflichtet sich, ihre Tätigkeit im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens durch qualifiziertes Personal und nach bestem Wissen und Gewissen auszuführen. Die EQM ZERT haftet nicht für die Nichtanerkennung des Zertifikates durch Dritte oder bei Schadensersatzforderungen an den Zertifikatsinhaber aufgrund nicht erfüllter Erwartungen. Ansonsten haftet die EQM ZERT - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

Schadensersatzansprüche, die nicht der kurzen Verjährungsfrist des § 638 BGB unterliegen, verjähren nach 3 Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Eingang des Auditberichtes beim Auftraggeber / Kunden.

Die EQM ZERT ist im Besitz einer Haftpflichtversicherung, die Erfüllungsgehilfen wie Auditoren und Fachexperten miteinschließt.

4.2 Vertraulichkeit

Die EQM ZERT arbeitet nach dem Grundsatz der absoluten Vertraulichkeit. Alle Mitarbeiter, externen Auftragnehmer (Auditoren) und Berater (Fachexperten, Mitglieder des Beirats) sowie externen Dienstleister werden von EQM ZERT dazu verpflichtet, alle ihnen zur Kenntnis gelangenden Informationen und Daten über einen Auftraggeber / Kunden strengstens vertraulich zu behandeln und diese nur im Rahmen der mit dem Auftraggeber / Kunden vereinbarten Tätigkeiten zu verwenden. Alle für die EQM ZERT tätigen Auditoren oder Fachexperten müssen eine entsprechende Erklärung unterzeichnen.

Ausnahmen davon bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers / Kunden. Im Rahmen der Publikationspflicht darf die EQM ZERT die Adressdaten des Auftraggebers / Kunden bekannt geben. Auf die Möglichkeit der Veröffentlichung des Zertifizierungsstatus des Kunden wird hingewiesen. Die EQM ZERT stellt auf Anfrage den Zertifizierungsstatus des Auftraggebers / Kunden öffentlich bereit.

4.3 Urheberrechtsschutz

Die EQM ZERT behält an den von ihr erbrachten Leistungen, soweit sie urheberrechtsfähig sind, das Urheberrecht.

Der Auftraggeber / Kunde darf insbesondere die ihm im Rahmen des Auftrags zugänglich gemachten Arbeitspapiere, Unterlagen und sonstigen Hilfsmittel nur für den bestimmungsgemäßen Zweck verwenden und ohne Zustimmung der EQM ZERT nicht kopieren oder veröffentlichen. Die Marke „EQM ZERT“ darf vom Auftraggeber / Kunden nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die EQM ZERT verwendet werden. Die Marke „EQM ZERT” oder Abwandlungen davon oder die Zertifizierung selbst dürfen nicht in die Firmenbezeichnung aufgenommen werden. Der Auftraggeber / Kunde darf aber mit dem EQM ZERT-Zeichen auf sein zertifiziertes QM-System hinweisen. Das Zeichen darf auf Briefköpfen, Werbeschriften und Veröffentlichungen des Auftraggebers / Kunden verwendet werden. Das Zeichen darf aber nicht in Verbindung mit Leistungen oder Produkten bzw. deren Verpackungen des Auftraggebers / Kunden gebracht werden, die nicht durch den Geltungsbereich der Zertifizierung abgedeckt sind. Das Zeichen darf insbesondere nicht auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen, Inspektionsberichten verwendet werden, da diese Berichte in diesem Zusammenhang als Produkt gelten.

4.4 Benennung von Auditoren

Die EQM ZERT verpflichtet sich, nur Auditoren, die von der Leitung der EQM ZERT aufgrund ihrer fachlichen Qualifikation, ihrer Erfahrungen im Qualitätsmanagement und ihrer charakterlichen Eignung als EQM ZERT-Auditoren berufen wurden, einzusetzen. Eine begründete Ablehnung eines oder mehrerer der für den Auftrag benannten Auditoren durch den Auftraggeber / Kunden verpflichtet die EQM ZERT, ersatzweise andere Auditoren zu benennen. Für den Fall, dass ein Auditor unmittelbar vor oder während des Audits aus Gründen, die er selbst nicht zu vertreten hat, ausfällt, benennt die EQM ZERT in Absprache mit dem Auftraggeber / Kunden ersatzweise einen anderen Auditor.

4.5 Handhabung der Unparteilichkeit

Die EQM ZERT verpflichtet sich, die Unabhängigkeit, Objektivität und Unparteilichkeit ihrer Mitarbeiter, beauftragten Auditoren und Fachexperten zu jeder Zeit sicher zu stellen, um zu gewährleisten, dass der Kunde aus der Zertifizierung optimalen Nutzen ziehen kann und mögliche Interessenkonflikte von vornherein ausgeschlossen werden.

Zur Sicherstellung der Unparteilichkeit steht der EQM ZERT neben internen Prozessen und einer Risikoanalyse auch ein externes Kontrollgremium in Form eines Beirats zur Verfügung.

4.5.1 Unabhängigkeit und Gleichbehandlung

Um Interessenkonflikte zu vermeiden, befasst sich EQM ZERT ausschließlich mit ihrem Kerngeschäft und bietet keinerlei Beratungsdienstleistungen, Schulungen, Fort- und Weiterbildungen für Kunden an. Eine unabhängige, objektive und überparteiliche Durchführung der Zertifizierungsverfahren ist dadurch jederzeit gewährleistet

Die EQM ZERT verpflichtet sich darüber hinaus, sich in keiner Weise abhängig zu machen von Stellen, die in irgendeiner Weise im Bereich Qualitätsmanagement beratende Tätigkeiten ausüben. Außerdem bekennt sich die EQM ZERT ihren Auftraggebern / Kunden gegenüber zum Prinzip der Gleichbehandlung.

4.5.2 Objektivität und Neutralität

Die EQM ZERT verpflichtet sich, dafür Sorge zu tragen, dass bei der Durchführung von Zertifizierungsverfahren die Objektivität und Neutralität der begutachtenden Personen gewährleistet ist. Dies gilt ebenso für die Zertifizierungsstelle selbst und die sie beratenden Fachexperten. Auf keinen Fall darf und wird die EQM ZERT oder eine für sie tätige Person für einen Auftraggeber / Kunden von EQM ZERT eine beratende Funktion im Sinne von Qualitätsmanagement übernehmen.

4.6 Datenschutz

Die EQM ZERT nimmt den Schutz Ihrer Persönlichen Daten sehr ernst und behandelt Ihre personenbezogenen Daten vertraulich und entsprechend der gesetzlichen Datenschutzvorschriften.

4.6.1 Informationen zur Erhebung Ihrer personenbezogenen Daten, Widerspruchsrecht

Die EQM ZERT GmbH, Jahnplatz 4, 82166 Gräfelfing, Geschäftsführer Herr David Becker-Vogt, erhebt Ihre Daten zum Zweck der Durchführung eines Verfahrens zur Auditierung und Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagements (QMS) nach DIN EN ISO 9001:2015 und der damit verbundenen Vertragsdurchführung/-erfüllung und zur Erfüllung Ihrer vertraglichen und vorvertraglichen Pflichten.

Die Datenerhebung und Datenverarbeitung ist für die Durchführung einer Zertifizierung eines in Ihrem Unternehmen eingeführten QMS und der damit verbundenen Vertragsdurchführung erforderlich und beruht auf Artikel 6 Abs. 1 b) DSGVO Eine Weitergabe der Daten an Dritte findet ausschließlich im Rahmen der rechtlichen Regelungen (z. B. Akkreditierungs-Begutachtung durch die Deutsche Akkreditierungsstelle, Bekanntgabe der Adressdaten im Rahmen der Publikationspflicht, Bereitstellung des Zertifizierungsstatus auf Anfrage(siehe hierzu auch Ziff. 4.2 „Vertraulichkeit" dieser Zertifizierungsbedingungen)) statt. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind bzw. nach gesetzlichen vorgesehenen Aufbewahrungsfristen.

Sie haben das Recht, der Verwendung Ihrer Daten zum Zweck der Direktwerbung jederzeit zu widersprechen.

4.6.2 Auskunftsrecht, Beschwerderecht

Sie sind als Kunde/Auftraggeber berechtigt, Auskunft über die bei uns über Sie gespeicherten personenbezogenen Daten zu beantragen sowie bei Unrichtigkeit der Daten die Be¬richtigung oder bei unzulässiger Datenspeicherung die Löschung der Daten zu fordern.

Sie können unseren Datenschutzbeauftragten unter datenschutz@eqm-zert.de oder unter Datenschutzbeauftragter c/o EQM ZERT GmbH, Jahnplatz 4, 82166 Gräfelfing, erreichen.

Des Weiteren haben Sie das Recht, sich bei der für uns zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde - Bayer. Landesamt für Datenschutzaufsicht (BayLDA), Promenade 27, 91522 Ansbach - zu beschweren, falls Sie der Meinung sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt.

5. Tätigkeiten vor der Zertifizierung

5.1 Antrag (Vorgespräch)

Über den Antrag der zu zertifizierenden Organisation – ggf. auch in einem Vorgespräch – werden die erforderlichen Informationen erhoben, die für eine Zertifizierung notwendig sind, um Folgendes festzustellen:

- den gewünschten Geltungsbereich der Zertifizierung,
- relevante Einzelheiten über die antragstellende Organisation, einschließlich deren Namen sowie Anschriften ihrer Standorte, ihrer Prozesse und Tätigkeiten, personelle und technische Ressourcen, Funktionen, Beziehungen sowie alle maßgeblichen rechtlichen Verpflichtungen,
- Benennung von ausgegliederten Prozessen, die von der Organisation genutzt werden und die Konformität mit den Anforderungen beeinflussen,
- die Normen oder andere Anforderungen, nach denen die antragstellende Organisation eine Zertifizierung anstrebt,
- ob Beratungsleistungen bezüglich des zu zertifizierenden Managementsystems bereitgestellt wurden und falls ja, von wem.

5.2 Antragsprüfung

Die EQM ZERT prüft den Antrag bzgl. folgender Kriterien:

- ob die Informationen über die antragstellende Organisation und deren Managementsystem ausreichend für die Erstellung eines Auditprogramms sind,
- alle bekannten Differenzen im Verständnis zwischen der Zertifizierungsstelle und der antragstellenden Organisation geklärt werden,
- die Zertifizierungsstelle über die Kompetenz und die Fähigkeit verfügt, die Zertifizierungstätigkeiten durchzuführen,
- der Geltungsbereich der angestrebten Zertifizierung, die Standorte, an denen die Tätigkeiten der antragstellenden Organisation durchgeführt werden, der zur Ausführung der Audits erforderliche Zeitaufwand sowie alle anderen Aspekte, die die Zertifizierungstätigkeit beeinflussen, berücksichtigt werden (Sprache, Sicherheitsbedingungen, Gefährdungen der Unparteilichkeit usw.).

Nach der Prüfung des Antrags entscheidet die EQM ZERT den Antrag auf Zertifizierung entweder anzunehmen oder abzulehnen. Falls die EQM ZERT einen Zertifizierungsantrag nach Prüfung des Antrags ablehnt, werden die Gründe für diese Ablehnung dokumentiert und dem Kunden verdeutlicht.

Der Auftrag zur Zertifizierung eines QM-Systems muss der EQM ZERT schriftlich erteilt werden. Im Angebot der EQM ZERT ist dazu bereits ein Formular für den Auftraggeber / Kunden zur Auftragserteilung enthalten.

Basierend auf dieser Prüfung und der Erteilung des Auftrages durch den Auftraggeber / Kunden ermittelt die EQM ZERT die Kompetenzen, die sie in ihrem Auditor / Audit-Teamleiter (unter Hinzunahme eines Fachexperten, falls erforderlich) sowie für die Zertifizierungsentscheidung benötigt und stellt die erforderlichen Ressourcen bereit, die für die Zertifizierung im festgelegten Geltungsbereich erforderlich sind.

6. Zertifizierungsverfahren

Das Zertifizierungsverfahren erstreckt sich in der Regel (nachstehend i.d.R.) über einen Zeitraum von 3 Jahren, innerhalb dessen nacheinander folgende Schritte bzw. Maßnahmen notwendig sind:

1. Vorgespräch,
2. Angebotserstellung für Zertifizierung des QM-Systems,
3. Auftragserteilung für die Zertifizierung,
4. Durchführung eines zweistufigen Zertifizierungsaudits (Audit Stufe 1 und Stufe 2),
5. Durchführung Überwachungsaudit 1 (i.d.R. nach 12 Monaten, Näheres Ziff. 6.2),
6. Durchführung Überwachungsaudit 2 (i.d.R. nach 24 Monaten, Näheres Ziff. 6.2),
7. Angebotserstellung für die Rezertifizierung,
8. Auftragserteilung für die Rezertifizierung.

Mit der Beauftragung der Zertifizierungsstelle werden der Geltungsbereich und die Nachweisstufe der vereinbarten Norm festgelegt. Voraussetzung für die Zertifizierung ist die zweistufige Erstbegutachtung (Audit) der Wirksamkeit des QM-Systems des Auftraggebers / Kunden gemessen an den Normforderungen DIN EN ISO 9001:2008 bzw. DIN EN ISO 9001:2015, für deren Durchführung die Zertifizierungsstelle einen unabhängigen Auditor (unter-) beauftragt. Dieser vereinbart - nach erfolgreicher Durchführung des Audits Stufe 1 (i.d.R. erfolgreiche Durchführung der Dokumentenprüfung, ggf. zusätzlicher telefonischer Klärungen zur Bewertung des Status des Kunden sowie Anforderungen der Norm zu bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen etc. des Managementsystems des Auftraggebers / Kunden oder Erhebung zusätzlich notwendiger Informationen bezüglich Geltungsbereich des Managementsystems, Standorte des Kunden etc.) - mit dem Auftraggeber / Kunden einen Audittermin. Nach Durchführung des Audits der Stufe 2 leitet der Auditor seinen Auditbericht an die Zertifizierungsstelle zur Entscheidung bezüglich der Erteilung eines Zertifikates weiter.

6.1 Erstzertifizierung

6.1.1 Erstzertifizierungs-Audit

Das Erst- bzw. Neuzertifizierung-Audit (nachstehend Zertifizierungsaudit genannt) wird entsprechend den Vereinbarungen mit dem Auftraggeber / Kunden durchgeführt. Das Zertifizierungsaudit eines Managementsystems wird zweistufig (Stufe 1 und Stufe 2) durchgeführt.

6.1.2 Audit Stufe 1

Die Planung muss sicherstellen, dass die Ziele der Stufe 1 erreicht werden können. Soweit Vor-Ort-Tätigkeiten während der Stufe 1 durchgeführt werden, wird der Auftraggeber / Kunde über sämtliche geplante Vor-Ort-Tätigkeiten informiert.

Ziele der Stufe 1 sind:

- die dokumentierten Informationen zum Managementsystem des Kunden zu bewerten,
- die standortspezifischen Bedingungen des Auftraggebers / Kunden zu beurteilen sowie Diskussionen mit dem Personal des Kunden zu führen, um zu ermitteln, ob der Auftraggeber / Kunde auf Stufe 2 vorbereitet ist,
- den Vorbereitungsstand sowie das Verständnis des Auftraggebers / Kunden bezüglich der Anforderungen der Norm zu bewerten, insbesondere im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen und das Betreiben des Managementsystems,
- notwendige Informationen zu erlangen bezüglich des Geltungsbereiches des Managementsystems einschließlich:
  - Standort(e) des Auftraggebers / Kunden,
  - Prozesse und eingesetzte Arbeitsmittel,
  - festgelegte Lenkungsebenen (insbesondere bei Auftraggebern / Kunden mit mehreren Standorten),
  - anzuwendende gesetzliche und behördliche Anforderungen.

- die Zuteilung der Ressourcen für Stufe 2 zu bewerten sowie die Einzelheiten von Stufe 2 mit dem Auftraggeber / Kunden abzustimmen,
- einen Schwerpunkt für die Planung von Stufe 2 zu schaffen, indem ausreichendes Verständnis des Managementsystems des Auftraggebers / Kunden sowie zu den Standorttätigkeiten im Zusammenhang mit der Managementsystemnorm oder anderen normativen Dokumenten 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 Auftraggeber / Kunde die grundsätzlichen Voraussetzungen für Stufe 2 erfüllt.

Audit-Feststellungen der Stufe 1 werden dokumentiert (Auditbericht Stufe 1) und dem Auftraggeber / Kunden mitgeteilt, insbesondere festgestellte Schwachstellen, die beim Audit Stufe 2 als Nichtkonformität eingestuft werden könnten. Bei der Ermittlung des Abstands zwischen Stufe 1 und Stufe 2 werden die Erfordernisse des Auftraggebers / Kunden berücksichtigt, insbesondere um Lösungen zu Schwachstellen, die während Stufe 1 identifiziert wurden, zu finden. Falls erforderlich, werden die Festlegungen für Stufe 2 durch die EQM ZERT überarbeitet. Treten bedeutende Änderungen auf, die das Managementsystem beeinflussen, wägt die EQM ZERT ab, ob die gesamte Stufe oder Teile von Stufe 1 wiederholt werden müssen und teilt dies dem Auftraggeber / Kunden mit, auch im Hinblick auf die Auswirkungen der Stufe 2 (z.B. Verschiebung oder Stornierung der Stufe 2).

Die EQM ZERT GmbH kann bereits gewährte Zertifizierungen oder andere Audits berücksichtigen. Dazu werden ausreichende und nachprüfbare Informationen gesammelt, um ggf. erforderliche Anpassungen des Auditprogramms zu rechtfertigen bzw. aufzuzeichnen.

Auf Wunsch des Auftraggebers / Kunden kann vor dem Zertifizierungsaudit Stufe 2 ein Gespräch bei der Zertifizierungsstelle zur Vorbereitung des Audits stattfinden, z. B. auch zur Klärung von festgestellten Mängeln bei der Dokumentenprüfung.

Das Zertifizierungsaudit Stufe 2 kann grundsätzlich erst dann stattfinden, wenn das Audit der Stufe1 mit positivem Ergebnis abgeschlossen wurde.

6.1.3 Auditplan

Rechtzeitig vor dem Audit Stufe 2 wird mit dem Auftraggeber / Kunden der Zeitplan für das Audit (Auditplan) abgestimmt. Darin wird der Auditumfang, die Auditkriterien einschließlich aller Änderungen in Absprache mit dem Auftraggeber / Kunden festgelegt. Eventuelle Auftragsänderungen, die sich auf den Zeitplan auswirken, können zu diesem Zeitpunkt noch berücksichtigt werden, beim Audit vor Ort ist dies nicht mehr möglich. Die Audit-Ziele werden in jedem Fall durch die EQM ZERT festgelegt. Der Auditplan wird dem Auftraggeber / Kunden zeitgerecht vor dem Audit mitgeteilt. Der Kunde erhält die Aufforderung, Änderungen oder fälschliche Angaben mitzuteilen, damit eine erforderliche Korrektur erfolgen kann.

Der Kunde darf der Benennung eines bestimmten Mitglieds des Auditteams widersprechen.

6.1.4 Audit Stufe 2

Stufe 2 hat zum Zweck, die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems des Auftraggebers / Kunden zu bewerten. Die Stufe 2 muss am Standort des Auftraggebers / Kunden stattfinden. Die Auditierung umfasst mindestens Folgendes:

- Informationen und Nachweise über die Konformität mit allen Anforderungen der anwendbaren Managementsystemnorm oder anderen normativen Dokumenten,
- Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstattung und Überprüfung in Bezug auf Ziele und Vorgaben für Schlüsselleistungen (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystemnorm oder anderen normativen Dokumenten),
- die Fähigkeit und die Leistungsfähigkeit des Managementsystems des Auftraggebers / Kunden im Hinblick auf die Erfüllung geltender gesetzlicher, behördlicher und vertraglicher Anforderungen,

- operative Lenkung der Prozesse des Auftraggebers / Kunden,
- internes Auditieren und Managementbewertung,
- Verantwortlichkeit der Leitung für die Politiken des Auftraggebers / Kunden.

Der Auditor/Auditteam analysiert alle während Stufe 1 und Stufe 2 erfassten Informationen und Auditnachweise, um die Auditfeststellungen zu bewerten und sich auf Auditschlussfolgerungen zu einigen. Der Auftraggeber / Kunde erhält von der EQM ZERT abschließend einen Auditbericht.

6.2 Überwachungsaudits

Überwachungsaudits müssen mindestens einmal im Kalenderjahr durchgeführt werden mit Ausnahme der Jahre, in denen ein Re-Zertifizierungsaudit durchgeführt wird.

Das Überwachungsaudit 1, das der Erst-Zertifizierung folgt, muss spätestens 12 Monate nach der Zertifizierungsentscheidung durchgeführt worden sein.

6.3 Re-Zertifizierungsaudit

Um die Zertifizierung um weitere 3 Jahre zu verlängern, ist die Durchführung eines Re-Zertifizierungsaudits vorgesehen, das vor Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikates durchgeführt sein muss. Hierzu ist ein neuer Vertragsabschluss zwischen EQM ZERT und Auftraggeber / Kunden erforderlich.

Das Verfahren zur Re-Zertifizierung entspricht i.d.R. dem des Erst- bzw. Neu-Zertifizierungsaudits, wohingegen die Auditzeit im Allgemeinen zwei Drittel der Zeit beträgt, die für ein Erst-Zertifizierungsaudit (Stufe 1 und Stufe 2) benötigt würde, falls ein solches Erst-Zertifizierungsaudit zum Zeitprunkt der Re-Zertifizierung durchgeführt werden würde.

Die Ergebnisse der vorangegangenen Audits (insbesondere Feststellungen im letzten Überwachungsaudit) fließen in die Bewertung mit ein.

Die Zertifikatslaufzeit verlängert sich bei erfolgreicher Durchführung der Re-Zertifizierung - ausgehend vom Ablaufdatum des bisherigen Zertifikates - um weitere drei Jahre, sofern die Re-Zertifizierungstätigkeiten (Durchführung des Re-Zertifizierungsaudits und Verifizierung der Nachweise zur Behebung von wesentlichen Nichtkonformitäten) vor Ablauf der Zertifizierungsgültigkeit abgeschlossen sind.

6.4 Audits aus besonderem Anlass

6.4.1 Erweiterung des Geltungsbereiches

Wenn sich beim Auftraggeber / Kunden ein bereits zertifizierter Bereich erweitert hat (z. B. neuer Standort, neue Produkte, neue Verfahren), so ist dieser erweiterte Teil zunächst von der Zertifizierung nicht abgedeckt. Diese Erweiterung hat der Auftraggeber / Kunde der EQM ZERT zeitnah anzuzeigen. Diese Anzeigepflicht gilt auch für Änderungen der Rechts- oder Organisationsform, der wirtschaftlichen oder der Besitzverhältnisse, Organisations- und Managementveränderungen sowie wesentliche Veränderungen des Managementsystems und dessen Prozesse. Soll auf Wunsch des Auftraggebers / Kunden der erweiterte Teil in die Zertifizierung eingeschlossen werden, muss der Auftraggeber / Kunde dies unter Angaben von Einzelheiten, ggf. durch Einreichen von Unterlagen, bei der EQM ZERT schriftlich beantragen. Der Leiter der Zertifizierungsstelle (nachstehend L.d.Z.) der EQM ZERT entscheidet, ob die erhaltenen Informationen für eine Entscheidung ausreichend sind oder ob er zusätzliche Informationen oder Unterlagen benötigt. Soweit eine beantragte Erweiterung des zertifizierten Geltungsbereiches nicht im Zusammenhang mit einem Überwachungsaudit erfolgen kann, ist zur Erteilung der Erweiterung ein zusätzliches Audit erforderlich, das gezielt die Normkonformität des erweiterten Bereiches feststellen soll.

Ist der Nachweis erbracht, wird durch den L. d. Z. die Neuausstellung des Zertifikates unter Angabe des erweiterten Bereiches veranlasst.

6.4.2 Kurzfristig angekündigte Audits

Es kann für die EQM ZERT erforderlich sein, kurzfristig angekündigte oder unangekündigte, außerordentliche Audits bei den zertifizierten Auftraggebern / Kunden durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen oder als Reaktion auf Änderungen beim Auftraggeber / Kunden, die die Wirksamkeit des QM-Systems derart beeinträchtigen, dass relevante Normforderungen nicht mehr erfüllt werden. Auch als Konsequenz auf eine ausgesetzte Zertifizierung kann ein außerordentliches Audit erforderlich werden. Die hierbei entstehenden Kosten trägt der Auftraggeber / Kunde.

6.5 Auditabbruch durch Verschulden des Auftraggebers / Kunden

- bei Abbruch eines Audits Stufe 2, muss dieses ohne ungerechtfertigte Verzögerung (innerhalb von maximal 60 Tagen nach Abbruch) wiederholt werden,
- bei Abbruch eines Überwachungsaudits wird die Zertifizierung solange ausgesetzt, bis ein vollständiges Überwachungsaudit (innerhalb von maximal 30 Tagen nach Abbruch) durchgeführt wurde,
- bei Abbruch eines Re-Zertifizierungsaudits muss ein weiteres Re-Zertifizierungsaudit gem. Ziff. 6.3 durchgeführt werden. Sofern die Frist hierzu überschritten wurde, ist die Durchführung eines Zertifizierungsaudits gem. Ziff. 6.1ff. erforderlich.

Der Auftraggeber / Kunde muss den für die EQM ZERT bis zum Auditabbruch entstandenen Kostenaufwand erstatten.

6.6 Zertifizierung von Organisationen mit Mehrfachstandorten

Bei einem Zertifizierungsverfahren für Organisationen mit mehreren Standorten kann die Begutachtung der Standorte im Rahmen der Zertifizierungs- und Überwachungsaudits nur im Sinne von Stichproben erfolgen. Als Grundvoraussetzung müssen deshalb die Prozesse an allen Standorten im Wesentlichen gleichartig sein und mit ähnlichen Methoden und Verfahren durchgeführt werden bzw. alle Standorte bezüglich hergestellter Produkte und / oder erbrachter Dienstleistungen im Wesentlichen vergleichbar oder ähnlich, bzw. die zu deren Realisierung verwendeten Verfahrensweisen vergleichbar sein. Wenn an einigen der in Betracht kommenden Standorte ähnliche, aber weniger Prozesse als an anderen Standorten durchgeführt werden, können sich diese Standorte für eine Multi-Standort-Zertifizierung eignen, vorausgesetzt, dass diese/r Standort/e, an dem/denen die meisten Prozesse oder kritische Prozesse abgewickelt werden, einem vollständigen Audit unterliegt/unterliegen.

Das Managementsystem der Organisation muss unter einem zentral kontrollierten Plan verwaltet werden und einer zentralen Management-Bewertung unterliegen. Alle zugehörigen Standorte (einschließlich der zentralen Verwaltungsfunktion) müssen dem internen Auditprogramm der Organisation unterliegen und in Übereinstimmung mit diesem Programm auditiert worden sein, bevor die Zertifizierungsstelle ihre Auditierung beginnt.

Gibt es unterschiedliche Tätigkeitsfelder, muss für jedes dieser Tätigkeitsfelder ein entsprechender Stichprobenumfang definiert werden. Grundsätzlich müssen alle unter die Zertifizierung fallenden Standorte in ein Audit-Programm einbezogen werden und vor Beginn der Zertifizierungsaudits innerhalb dieses Programms ein internes Audit durchführen.

Ausschluss

Bei Firmen mit nur zeitweise besetzten Stellen (z. B. Wartungsbüros) bzw. bei geteilten Firmen (z. B. Firmen mit getrennten Fertigungs- und Entwicklungsstandorten) kann dieses Zertifizierungsverfahren nicht angewendet werden.

Beauftragung

Der Auftrag für eine Zertifizierung von Organisationen mit Mehrfachstandorten muss die zentrale Stelle mit einbeziehen und alle vorhandenen Standorte einschließen. Aus einer entsprechenden Anlage zum Auftrag müssen die Tätigkeit, die entsprechende Anzahl der Mitarbeiter und die jeweilige Rechtsform aller betroffe-

nen Stellen (Standorte / Firmen) ersichtlich sein. Für jede rechtlich selbständige Firma muss dem Auftrag eine Bestätigung mit rechtsverbindlicher Unterschrift beigefügt werden, aus der hervorgeht, dass die Management- und Verwaltungsfunktion der zentralen Stelle rechtlich / vertraglich anerkannt wird.

Begutachtung
Die Begutachtung / das Zertifizierungsaudit soll zeigen, dass das QM-System der Organisation einheitlich bei allen Standorten implementiert ist, aufrechterhalten und weiterentwickelt wird. Bei den Zertifizierungsaudits (Erst-, Überwachungs-, Re-Zertifizierungsaudits) vor Ort werden innerhalb des Gesamtzyklus des Zertifizierungsverfahrens die Standorte zu unterschiedlichen Zeitpunkten begutachtet. Die zentrale Stelle wird jährlich auditiert. Dazu werden jeweils Stichproben ermittelt, die dem Auftraggeber / Kunden ca. 2 Wochen vor dem jeweiligen Audittermin mitgeteilt werden.

Stichprobenermittlung
Der Umfang der Stichprobe richtet sich nach der Höhe der Gesamtzahl der zu zertifizierenden Standorte. Wenigstens 25 % der Stichproben werden nach dem Zufallsprinzip (z.B. Losverfahren) ausgewählt. Die Auswahl der weiteren Standorte für eine Stichprobe erfolgt nach dem Gesichtspunkt, einen möglichst repräsentativen Querschnitt hinsichtlich Größe und Lage aller Standorte zu erzielen. Die zentrale Stelle wird immer auditiert.

Die Stichprobe wird, wie im Folgenden dargestellt, ermittelt:

Zertifizierungsaudit
Der Stichprobenumfang (y) wird bestimmt durch Ziehen der Wurzel aus der Gesamtzahl aller Standorte (x), gerundet auf die nächste ganze Zahl: $y = \sqrt{x}$

Überwachungsaudit
Der Stichprobenumfang (y) wird bestimmt durch Ziehen der Wurzel aus der Gesamtzahl aller Standorte (x), multipliziert mit dem Faktor 0,6 und gerundet auf die nächst höhere ganze Zahl: $y = 0{,}6 \cdot \sqrt{x}$

Re-Zertifizierungsaudit
Der Stichprobenumfang (y) wird bestimmt durch Ziehen der Wurzel aus der Gesamtzahl aller Standorte (x), multipliziert mit dem Faktor 0,8 und gerundet auf die nächst höhere ganze Zahl: $y = 0{,}8 \cdot \sqrt{x}$

Verfahrensweise bei Nichtkonformitäten
Bei Nichterfüllung von Normenforderungen werden vom Auditor Nichtkonformitätsberichte erstellt, in denen die jeweiligen Nichtkonformitäten festgehalten und die dazugehörigen Korrekturmaßnahmen festgelegt werden. Werden bei internen Audits der Organisation bzw. während den Begutachtungen durch die Zertifizierungsstelle Nichtkonformitäten an einzelnen Standorten festgestellt, ist zunächst davon auszugehen, dass alle Standorte davon betroffen sind (systematischer Fehler). Die zentrale Stelle muss deshalb überprüfen, ob eine systematische Nichtkonformität (allgemeine Unzulänglichkeit des Gesamtsystems) vorliegt oder nicht. Ist dies der Fall, muss bei der zentralen Stelle wie auch bei allen Standorten für Korrekturmaßnahmen gesorgt werden.

Ausstellung und Entzug von Zertifikaten
Für die zentrale Stelle und alle rechtlich selbständigen Standorte wird nach Erteilung der Zertifizierung je ein Zertifikat ausgestellt. Die Zertifikate der Standorte stellen „abhängige" Zertifikate dar. Hierzu enthalten diese Zertifikate einen Zusatzvermerk im Geltungsbereich, der die Abhängigkeit vom gültigen Zertifikat der zentralen Stelle deutlich macht. Rechtlich nicht selbständige Standorte werden im Zertifikat der zentralen Stelle aufgeführt. Wenn einer der Standorte oder die zentrale Stelle selbst gegen die Zertifizierungsbedingungen verstößt, und daraus der Entzug der Zertifizierung resultiert, betrifft dieser Entzug automatisch alle ausgestellten Zertifikate.

7. EQM ZERT Zertifizierungsentscheidung / Zertifikat

7.1 Zertifizierungsentscheidung

Zertifizierungsentscheidungen werden durch den Geschäftsführer der EQM ZERT bzw. vom L.d.Z. oder dessen Stellvertreter getroffen.

Für die Zertifizierungsentscheidungen müssen die Informationen, die der Auditor / das Auditteam der Zertifizierungsstelle für die Zertifizierungsentscheidung bereitstellt, mindestens folgende Informationen enthalten:

- den Auditbericht,
- Anmerkungen zu den Nichtkonformitäten und, wo zutreffend, zu Korrekturen und Korrekturmaßnahmen, die vom Kunden ergriffen wurden,
- Bestätigung der an die Zertifizierungsstelle gelieferten Informationen, die in der Antragsprüfung verwendet wurden (s. Ziff. 5.2),
- Bestätigung, dass die Auditziele erreicht worden sind,
- eine Empfehlung, ob die Zertifizierung gewährt werden soll oder nicht, zusammen mit Bedingungen bzw. Beobachtungen.

Wenn die EQM ZERT nicht in der Lage ist, die Umsetzung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen jeglicher wesentlicher Nichtkonformität innerhalb von 6 Monaten nach dem letzten Tag der Stufe 2 zu verifizieren, wird durch die EQM ZERT vor der Empfehlung zur Zertifizierung eine erneute Stufe 2 durchgeführt.

Die Zertifizierung kann unter folgenden Voraussetzungen erteilt werden:

- erfolgreiche Begutachtung des zu zertifizierenden Bereiches, einschließlich Dokumentation, Betriebsstätten und -anlagen, Leitung und Personal, entsprechend den für den Bereich zutreffenden EQM ZERT-Kriterien,
- dokumentierte Zusage des Auftraggebers / Kunden, das zu zertifizierende Managementsystem gemäß den normativen Anforderungen aufrecht zu erhalten und weiter zu entwickeln,
- dokumentierte Zusage des Auftraggebers / Kunden, die EQM ZERT kurzfristig über alle vorgesehenen oder durchgeführten Veränderungen bezüglich Status oder Leistung zu informieren, insbesondere über Änderungen in der Firmenleitung, im rechtlichen, wirtschaftlichen und organisatorischen Status, bei grundsätzlichen Regelungen und Verfahren, bei Standortwechsel, bei Änderungen im Zertifizierungsbereich und sonstigen Änderungen, die Einfluss auf die Konformität mit der zu Grunde liegenden Norm, bzw. auf die Leistungsfähigkeit oder den Tätigkeitsbereich haben können,
- dokumentierte Zusage des Auftraggebers / Kunden, von der Zertifizierung nur Gebrauch zu machen, soweit sie den zertifizierten Bereich betrifft und kein Bezug zu Produkten hergestellt wird,
- dokumentierte Zusage des Auftraggebers / Kunden, die EQM ZERT nicht durch falschen Bezug der Zertifizierung in Misskredit zu bringen und keine irreführenden Angaben zu machen,
- dokumentierte Zusage des Auftraggebers / Kunden, das zum Gebrauch überlassene EQM ZERT-Zeichen nur entsprechend der Zeichenordnung der EQM ZERT zu verwenden,
- dokumentierte Zusage des Auftraggebers / Kunden, die Kosten der Begutachtungen / Zertifizierungsaudits (Erst-, Überwachungs-, Re-Zertifizierungsaudits) zu bezahlen.

Der Nachweis erfolgt einerseits durch die Begutachtungsberichte, die Dokumentation der Behebung schwerwiegender / wesentlicher Nichtkonformitäten sowie andererseits durch vom Auftraggeber / Kunden beigebrachte Erklärungen. Sind alle Bedingungen erfüllt, wird von der EQM ZERT nach Prüfung aller Unterlagen und Vorinformationen über den Auftraggeber / Kunden die Zertifizierungsentscheidung getroffen. Danach wird das Zertifikat ausgestellt und zusammen mit dem Bericht zum Zertifizierungsaudit der Stufe 2 an den Auftraggeber / Kunden übergeben.

Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von 3 Jahren, sofern die erforderlichen Überwachungsaudits in den festgelegten Fristen mit positivem Ergebnis abgeschlossen wurden.

7.2 Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereiches der Zertifizierung

7.2.1 Aussetzung der Zertifizierung

Die Zertifizierung kann vom L. d. Z. der EQM ZERT ausgesetzt werden, wenn:

- der Auftraggeber / Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung nicht nachkommt,
- bei Auswertung einer der EQM ZERT bekannt gewordenen Beschwerde oder Information von dritter Seite, dass der Auftraggeber / Kunde den Anforderungen nicht nachkommt.

Die Zertifizierung wird vom L.d.Z. ausgesetzt, wenn:

- ein zertifiziertes Managementsystem des Auftraggebers / Kunden die Zertifizierungsanforderungen dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt,
- der zertifizierte Auftraggeber / Kunde die Durchführung der Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits nicht gestattet,
- der zertifizierte Auftraggeber / Kunde freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat.

Der Geschäftsführer der EQM ZERT teilt dem Auftraggeber / Kunden nach dessen Anhörung die Aussetzung der Zertifizierung mit. Durch die Aussetzung ist die Managementzertifizierung zeitweise außer Kraft gesetzt. Die ausgesetzte Zertifizierung wird wiederhergestellt, wenn das Problem, das zur Aussetzung geführt hat, gelöst ist. Die Aussetzung ist auf die Dauer von sechs Monaten beschränkt. Ist danach das Problem, welches zur Aussetzungsentscheidung führte, nicht gelöst, tritt an die Stelle der Aussetzung die Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereiches der Zertifizierung.

Mit der Aussetzung der Zertifizierung verliert der Auftraggeber / Kunde das Recht auf Nutzung des EQM ZERT-Zeichens und darf im Zeitraum der Aussetzung von seinem bisherigen Zertifizierungsstatus öffentlich (z. B. durch Werbung, Schriften, Internet usw.) keinen Gebrauch mehr machen.

7.2.2 Einschränkung des Geltungsbereiches der Zertifizierung

Der Geltungsbereich der Zertifizierung wird eingeschränkt, um diejenigen Teile auszuschließen, welche die Anforderungen nicht erfüllen, wenn der zertifizierte Auftraggeber / Kunde es dauerhaft oder schwerwiegend versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen für diese Teile des Geltungsbereiches der Zertifizierung zu erfüllen.

Weitere mögliche Sachverhalte, die zur Einschränkung des Geltungsbereiches der Zertifizierung führen:

- Der Auftraggeber / Kunde informiert die EQM ZERT, dass sich sein zertifizierter Tätigkeitsbereich insoweit geändert hat, als nur noch ein Teil aufrechterhalten wird (z. B. Reduzierung der Standorte, Aufgabe von Forschung und Entwicklung, Veräußerung oder Stilllegung von wesentlichen Anlagen und Maschinen, Reduzierung der Produktpalette, Aufgabe vollständiger Fertigungsbereiche usw.),
- Der Auftraggeber / Kunde informiert die EQM ZERT, dass er nur noch einen eingeschränkten Tätigkeitsbereich zertifiziert haben möchte,
- Bei einem Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudit stellt der EQM ZERT-Auditor fest, dass sich der zertifizierte Tätigkeitsbereich oder andere Kriterien von Bedeutung geändert haben, und hält die Änderung(en) im Begutachtungsbericht fest,
- die EQM ZERT erfährt über Dritte, dass Änderungen im zertifizierten Bereich ihres Auftraggebers / Kunden eingetreten sind, die ggf. auch den Umfang der Zertifizierung beeinflussen.

Die Einschränkung wird - nach vorangegangener Verifizierung des Sachverhaltes - durch ein neues Zertifikat mit einem entsprechend reduzierten Geltungsbereich zum Ausdruck gebracht.

Einschränkungen des Geltungsbereiches der Zertifizierung können nur in Übereinstimmung mit den Anforderungen der für die Zertifizierung verwendeten Norm DIN EN ISO 9001:2008 bzw. 9001:2015 erfolgen.

7.2.3 Entzug der Zertifizierung

Die Zertifizierung kann vom L. d. Z. der EQM ZERT entzogen werden, wenn:

- wiederholt bei Zertifizierungsaudits (Überwachungs- und Re-Zertifizierungsaudits) Mängel festgestellt werden, die darauf schließen lassen, dass der Auftraggeber / Kunde die normativen Forderungen oder EQM ZERT-Kriterien beharrlich nicht erfüllt, obwohl entsprechende Maßnahmen vereinbart wurden,
- die EQM ZERT bewusst durch Falschaussagen in Misskredit gebracht wird,
- das EQM ZERT-Zeichen trotz Abmahnung missbräuchlich benutzt wird,
- ohne Verschulden der EQM ZERT vor Ablauf der Gültigkeit der Zertifizierung - ausgewiesen im Zertifikat - kein Überwachungs- bzw. Re-Zertifizierungsaudit mit Erfolg stattgefunden hat,
- die Geschäftstätigkeit des Auftraggebers / Kunden für den zertifizierten Bereich eingestellt wurde.

Soweit die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, in einem von der Zertifizierungsstelle vorgegebenen Zeitraum nicht gelöst worden sind, muss die Zertifizierung zurückgezogen werden (siehe auch Aussetzung der Zertifizierung).

Der Geschäftsführer der EQM ZERT teilt dem Kunden den Entzug der Zertifizierung mit.

Mit dem Entzug der Zertifizierung verliert der Auftraggeber / Kunde das Recht auf die Benutzung des EQM ZERT-Zeichens. Er wird aus der Liste der zertifizierten Stellen gestrichen und darf von seinem bisherigen Zertifizierungsstatus öffentlich (z. B. durch Werbung, Schriften, Internet usw.) keinen Gebrauch mehr machen.

Mitteilungen an den Kunden zur Aussetzung und Wiederherstellung bzw. Zurückziehung der Zertifizierung werden bei den Unterlagen / Aufzeichnungen zu Audit- und Zertifizierungstätigkeiten des Auftraggebers / Kunden nachvollziehbar dokumentiert und in der Zertifizierungsliste gekennzeichnet.

7.3 Liste der Zertifikatsinhaber

Die Zertifizierungsstelle führt alle Inhaber von EQM ZERT-Zertifikaten in einer Liste. Auf Anfrage wird der Zertifizierungsstatus des Managementsystems des Auftraggebers / Kunden von EQM ZERT angegeben. Informationen über erteilte, ausgesetzte oder entzogene Zertifizierungen werden ebenfalls auf Anfrage erteilt.

8. Verweis auf Zertifizierung und Zeichennutzung

Die Werbung mit der Zertifizierung muss den Inhalt des ausgestellten Zertifikates korrekt wiedergeben. Die Werbung darf nicht den Eindruck erwecken, es wären Produkte oder Dienstleistungen des Auftraggebers / Kunden zertifiziert oder eine Anerkennung als Errichterfirma ausgesprochen worden, es sei denn, es besteht eine solche Anerkennungen. Diesbezügliche Vorgaben auf dem Zertifikat sind einzuhalten.

Es ist untersagt, die Marke „EQM ZERT" oder Abwandlungen davon bzw. die Zertifizierung als solche in die eigene Firmenbezeichnung aufzunehmen.

Die Übernahme der Zertifikatsnummer darf nur in Übereinstimmung mit den Angaben im Zertifikat erfolgen.

Das Zeichen der EQM ZERT darf auf Briefköpfen, Werbeschriften und Veröffentlichungen des Auftraggebers / Kunden verwendet werden, nicht jedoch auf Produkten oder deren Verpackung, auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen, Inspektionsberichten oder Zertifikaten.

Das Zeichen der EQM ZERT darf nicht in Verbindung gebracht werden mit Leistungen des Auftraggebers / Kunden, die nicht durch den Zertifizierungsumfang abgedeckt sind. Die EQM ZERT überwacht - insbesondere im Rahmen der Folgeaudits - die Eigentümerschaft, um ggf. fehlerhafte Verweisungen auf den Zertifizierungsstatus oder eine irreführende Nutzung der Zertifizierungsdokumente zu erkennen bzw. auszuschließen.

Das Akkreditierungszeichen der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS) darf vom Auftraggeber / Kunden nur innerhalb des Zertifikates benutzt werden. Die Verwendung in anderer Weise ist unzulässig und führt im Falle der Zuwiderhandlung zum Entzug der Zertifizierung.

Will der Auftraggeber / Kunde auf die Akkreditierung der Zertifizierungsstelle von EQM ZERT hinweisen, ist folgende Formulierung zu verwenden:
„Die EQM ZERT GmbH ist von der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH (DAkkS) als Zertifizierungsstelle für DIN EN ISO 9001:2015 (bzw. 9001:2008) Qualitätsmanagementsysteme akkreditiert."

Auf Aufforderung durch die Zertifizierungsstelle hat der Auftraggeber / Kunde allerdings diesen Hinweis wieder zu entfernen.

Im Zweifelsfall sind Werbemaßnahmen, bei denen das Zeichen Verwendung finden soll, mit der Zertifizierungsstelle von EQM ZERT abzustimmen.

Der Kunde erhält mit Anforderung eines Zeichensatzes einen schriftlichen Hinweis auf die Bedingungen zur Zeichennutzung.

9. Beschwerden und Einsprüche

Die Beschwerde ist ein Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet, jedoch in anderem Sinn als bei einem Einspruch, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der EQM ZERT bezüglich deren eigenen Tätigkeiten oder der von ihr zertifizierten Auftraggeber / Kunden.

Der Einspruch ist das Verlangen eines Auftraggebers / Kunden auf nochmalige Prüfung einer durch die EQM ZERT getroffenen abschlägigen Entscheidung in Bezug auf den gewünschten Zertifizierungsstatus. Dies betrifft nicht nur Entscheidungen zur Erteilung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und zum Entzug der Zertifizierung, sondern ebenso Entscheidungen, die in Zusammenhang mit dem Begutachtungsprozess stehen.

Der Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen kann der Website www.eqm-zert.de entnommen werden.

10. Unwirksamkeit einer Bestimmung, Nebenabreden

Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestandteile dieser Zertifizierungsbedingungen gilt an deren Stelle die gesetzliche Regelung als vereinbart. Die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen bleibt davon unberührt. Nebenabreden werden nicht getroffen.

11. Streitfälle

In Streitfällen wird der Versuch einer gütlichen Einigung unter Einbeziehung eines Dritten (z. B. des Beirats) unternommen. Nach Bedarf kann der Geschäftsführer bzw. L.d.Z. der EQM ZERT für eine außergerichtliche Einigung einen Mediator bestellen. Bei fruchtlosem Ausgang wird der Fall einer Gerichtsbarkeit (s. Ziff.15) übergeben.

12. Vertragsdauer

Der Vertrag gilt, sofern mit der Auftragserteilung keine andere Vereinbarung getroffen wurde, 3 Jahre entsprechend der Gültigkeit des Zertifikates.

13. Kündigung des Vertrages

Der Vertrag kann seitens des Auftragsgebers mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartal gekündigt werden. Bei Kündigung des Vertrages muss der Auftraggeber / Kunde einen Kostenanteil in Höhe von 30% des Auftragswertes oder der noch ausstehenden Leistungsgebühren an die EQM ZERT bezahlen.

14. Zertifikats- und Zeichenmissbrauch

Werden Zertifikat und / oder EQM ZERT-Zeichen trotz Aussetzung der Zertifizierung und entsprechender Abmahnung missbräuchlich werblich genutzt, hat dies den Entzug der Zertifizierung zur Folge. Das Gleiche gilt bei Verstößen gegen Ziffer 6.4.1 dieser Zertifizierungsbedingungen. Missbräuchliche Verwendung liegt ebenfalls vor bei unvollständigen oder unwahren Angaben bzgl. des QM-Systems, bei Verletzung der Informationspflicht über Änderungen im QM-System oder der zertifizierten Organisation bzw. bei irreführender Produktwerbung mit dem EQM ZERT-Zeichen. Nach vorheriger schriftlicher Mitteilung durch die EQM ZERT wird das Zertifikat dann eingezogen.

15. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten, die mit den Zertifizierungsverfahren der EQM ZERT in Zusammenhang stehen, ist München.

Stand: Mai 2018

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

EQM ZERT GmbH | Jahnplatz 4 | 82166 Gräfelfing
+49 89 5155 6320 | +49 89 5140 3982 | office@eqm-zert.de