

# **Zertifizierungsbedingungen der eqm zert GmbH**

## **1. Geltungsbereich:**

Diese Bedingungen gelten für die zwischen der eqm zert GmbH (nachstehend eqm zert genannt) und ihren Auftraggebern geschlossenen Verträge zur Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen, soweit nicht anderes schriftlich vereinbart wurde oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

### **1.1. Vertragsgegenstand:**

Gegenstand des Vertrages ist die Durchführung eines Verfahrens zur Auditierung und Zertifizierung des QM-Systems des Auftraggebers im Hinblick auf die Erfüllung der Anforderungen gemäß der gewünschten Nachweisstufe sowie zur Erteilung der Zertifizierung unter Verwendung des eqm zert-Zertifikats und eqm zert-Zeichens.

## **2. Auftragserteilung:**

Mit der rechtsgültigen Auftragserteilung durch das Antragsformular anerkennt der Auftraggeber die allgemeinen Zertifizierungsbedingungen der eqm zert und ist mit ihrer Geltung einverstanden.

## **3. Pflichten des Auftraggebers**

### **3.1. Vorbereitung auf die Begutachtung**

Der Auftraggeber 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, 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. Witnessauditor, Auditoren in der Ausbildung) zu ermöglichen.

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

### **3.2. Weiterführung des QMS**

Der Auftraggeber verpflichtet sich, das QMS im Sinne der Normenanforderung dauerhaft aufrechtzuerhalten und weiter zu entwickeln und die Zertifizierungsanforderungen zu erfüllen

### **3.3. Information**

Der Auftraggeber 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.

## **Mitteilungen an die eqm zert**

Der Inhaber eines Zertifikates ist verpflichtet, die Zertifizierungsstelle ohne Verzögerung über Angelegenheiten zu informieren, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, 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
- der im Zertifizierungsbereich erfassten Tätigkeitsfelder
- im Managementsystem und der Prozesse.

### **3.4. Pflichten Verbundverfahren**

Der Auftraggeber ist verpflichtet, bei Anwendung des Verfahrens der Verbundzertifizierung von Management-Systemen alle Bedingungen zur Verbundzertifizierung zu erfüllen und ihre Nichterfüllung der Zertifizierungsstelle umgehend zu melden (Zertifizierung Verbundverfahren siehe Ziff. 5.7).

Diese sind im Einzelnen:

- Festlegung, Erstellung und Aufrechterhaltung eines Managementsystems, welches für alle Niederlassungen/Produktionsstätten einheitlich gilt. Das trifft auch auf die wesentlichen Verfahrensanweisungen zu.
- Überwachung des gesamten Managementsystems unter zentraler Anleitung durch den Managementbeauftragten der Zentrale. Dieser ist fachlich weisungsbefugt für alle Niederlassungen/Produktionsstandorte.
- 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 Produktionsstätten/Niederlassungen.
- Der Abschluss einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Zertifizierungsstelle, die an allen Niederlassungen/Produktionsstätten rechtlich durchsetzbar ist.

### **3.5. Terminabstimmung**

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

### **3.6. Zahlungsverpflichtung**

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die anfallenden Gebühren lt. Angebot/Gebührenordnung 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.

## **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.

Die eqm zert ist im Besitz einer Haftpflichtversicherung, die Erfüllungsgehilfen, wie Auditoren und Fachexperten mit einschließt.

### **4.2. Vertraulichkeit**

Die eqm zert verpflichtet sich, alle ihr, ihren Mitarbeitern und in ihrem Auftrag tätigen Personen zugänglich gemachten Informationen über einen Auftraggeber streng vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der mit dem Auftraggeber vereinbarten Tätigkeiten zu verwenden. Alle für die eqm zert tätigen Gutachter oder Fachexperten müssen eine entsprechende Erklärung unterzeichnen. Ausnahmen davon bedürfen der schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers. Im Rahmen der Publikationspflicht darf die eqm zert die Adressdaten des Auftraggebers bekannt geben. Auf die Möglichkeit der Veröffentlichung des Zertifizierungsstatus des Kunden wird hingewiesen. Die eqm zert stellt auf Anfrage den Zertifizierungsstatus des Auftraggebers öffentlich bereit.

## **4.2 Urheberrechtsschutz**

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

Der Auftraggeber 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“ oder Abwandlungen davon oder die Zertifizierung selbst dürfen nicht in die Firmenbezeichnung aufgenommen werden. Der Auftraggeber darf aber mit dem eqm zert-Zeichen auf sein zertifiziertes QM-System hinweisen. Das Zeichen darf auf Briefköpfen, Werbeschriften und Veröffentlichungen des Auftraggebers verwendet werden. Das Zeichen darf aber nicht in Verbindung mit Leistungen oder Produkten bzw. deren Verpackungen des Auftraggebers 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

## **4.3 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 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 ersatzweise einen anderen Auditor.

## **4.4 Unabhängigkeit, Gleichbehandlung**

Die eqm zert verpflichtet sich, 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 gegenüber zum Prinzip der Gleichbehandlung.

## **4.5 Objektivität, Neutralität, Beratung**

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 von eqm zert eine beratende Funktion im Sinne von Qualitätsmanagement übernehmen.

## **5. Zertifizierungsverfahren**

Das Zertifizierungsverfahren erstreckt sich wie im Folgenden dargestellt in der Regel über einen Zeitraum von 3 Jahren und gliedert sich im Wesentlichen in die Abschnitte Erstzertifizierung, Überwachungsaudits, Rezertifizierung.

Zertifizierungen im Verbundverfahren (Organisationen mit Niederlassungen siehe Ziff. 5.7)

### **5.1. Erstzertifizierung**

Die Erstzertifizierung beinhaltet folgende wesentliche Inhalte:

- Antragsstellung, Antragsprüfung, Angebot, Auftrag
- Durchführung eines zweistufigen Zertifizierungsaudit ( Audit der Stufe 1 und 2 )
  - ∨ Audit der Stufe 1 (i. d. R. Dokumentenprüfung)
  - ∨ Audit der Stufe 2 (Audit vor Ort)
- Behebung und Nachweis der festgestellten Nichtkonformitäten
- Zertifizierungsentscheidung, Ausstellen des Zertifikates

### **5.1.1. Antragstellung, Antragsprüfung, Angebot, Auftrag**

Über den Antrag der zu zertifizierenden Organisation und die Antragsprüfung – ggf. auch in einem Vorgespräch – werden die erforderlichen Informationen erhoben und Feststellungen getroffen, die für eine Zertifizierung notwendig sind. Dies sind insbesondere der Geltungsbereich der Zertifizierung, Informationen zur/zum antragstellenden Organisation/Unternehmen (Name, Anschrift, Standort(e), rechtliche Verpflichtungen bedeutsame Informationen zu Tätigkeiten/Prozesse, Zahl der Mitarbeiter, Zertifizierungsnorm etc.)

Auf der Basis dieser Feststellungen stellt die Zertifizierungsstelle die erforderlichen Ressourcen bereit, die für die Erstzertifizierung im festgelegten Geltungsbereich erforderlich sind und erstellt ein entsprechendes Angebot für die Durchführung der Zertifizierung.

Mit der Beauftragung der Zertifizierungsstelle werden der Geltungsbereich und die Nachweisstufe der vereinbarten Norm festgelegt. Voraussetzung für die Erstzertifizierung ist die zweistufige Erstbegutachtung (Audit) der Wirksamkeit des QM-Systems des Auftragsgebers gemessen an den Normforderungen DIN EN ISO 9001:2008, für deren Durchführung die Zertifizierungsstelle einen unabhängigen Auditor (unter-)beauftragt. Dieser vereinbart nach erfolgreicher Durchführung des Audits Stufe 1 mit dem Auftraggeber einen Audittermin für das Audit der Stufe 2 (Audit vor Ort)

### **5.1.2. Audit der Stufe 1**

Das Audit Stufe 1 beinhaltet in der Regel die Durchführung der Dokumentenprüfung (ggf. zusätzlicher telefonischer Klärungen zur Bewertung des Status des Kunden sowie Anforderungen der Norm zu bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen etc. des Managementsystem des Auftraggebers oder Erhebung zusätzlich notwendiger Informationen bezüglich Geltungsbereich des Managementsystems, Standorte des Kunden etc.) Es kann auch ein Audit der Stufe 1 vor Ort vereinbart und durchgeführt werden.

Das Ergebnis der Prüfung wird im Auditbericht Stufe 1 (Dokumentenprüfbericht) festgehalten, der Prüfbericht dem Kunden übermittelt.

Stellen sich beim Audit der Stufe 1 massive Abweichungen heraus, bekommt der Auftraggeber per Dokumentenprüfbericht Gelegenheit, diese Abweichungen zunächst zu bearbeiten bzw. zu beheben. (Es liegt aber in seinem Ermessen, ob er das Audit der Stufe 2 trotzdem zum vereinbarten Termin durchführen lässt oder erst später nach Beseitigung der Mängel das Audit der Stufe 2 durchführt).

Ist das Audit der Stufe 1 erfolgreich abgeschlossen, wird der vereinbarte Audittermin (Stufe 2) bestätigt.

### **5.1.3 Audit der Stufe 2**

Das Audit der Stufe 2 wird zu dem vereinbarten Termin durchgeführt. Während des Audits überzeugen sich der/die Auditor(en), ob die schriftlichen Festlegungen des QM-Systems auch entsprechend Anwendung finden. Die während des Audits festgestellten Mängel (Abweichungen) werden mit dem Auftraggeber anschließend im Abschlussgespräch erörtert.

Der Auftraggeber erhält von der eqm zert abschließend einen Auditbericht, in dem das Ergebnis des Audits festgehalten ist.

Zweck des Audits ist die Beurteilung der Umsetzung einschl. der Wirksamkeit des Managementsystems. Das Audit findet als Audit vor Ort statt und umfasst mindestens Feststellungen zu folgenden Elementen:

- Informationen und Nachweise über die Konformität der anwendbaren Norm und normativer Dokumente
- Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstellung und Überprüfung der Leistungsziele und –Vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen der anzuwendenden Norm)
- Managementsystem und dessen Leistungsfähigkeit bezüglich der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften/Vorgaben
- Betriebssteuerung/-lenkung der Prozesse
- Internes Audit und Managementbewertung einschl. sich daraus ergebender Schlussfolgerungen
- Verantwortlichkeit der Leitung für die grundsätzlichen Regelungen
- Verbindung zwischen normativer Anforderung, Qualitätspolitik, Leistungszielen und –vorgaben, anwendbarer gesetzlicher Anforderungen, Verantwortlichkeiten, Personal,

#### **5.1.4. Behebung und Nachweis der festgestellten Nichtkonformitäten**

Die während der Auditierung getroffenen Feststellungen werden in einem Bericht festgehalten und bewertet. Über Nichtkonformitäten wird vom Auditor ein Abweichungsbericht erstellt, in dem die jeweiligen Abweichungen sowie die dazu gehörigen Korrekturmaßnahmen festgelegt werden. Bei den Abweichungen wird zwischen leicht, mittelschwer und schwer unterschieden.

Die Abweichungsbehebung muss innerhalb einer festgesetzten Frist erfolgen. Der Nachweis erfolgt durch die Begutachtungsberichte, die Dokumentation der Behebung der Nichtkonformitäten sowie vom Auftraggeber beigebrachten Erklärungen.

#### **5.1.5. Zertifizierungsentscheidung, Ausstellen des Zertifikats**

Grundlage der Zertifizierungsentscheidung ist die Bewertung, dass alle durch den Auditor (Auditteam) bereitgestellten Informationen bezüglich der Zertifizierungsanforderungen und des Geltungsbereiches ausreichend sind und die Durchführung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen für Nichtkonformitäten als zufrieden stellend bewertet und angenommen wurden.

Sind alle Voraussetzungen für den Nachweis eines funktionsfähigen QM-System gegeben, wird durch den Leiter der Zertifizierungsstelle (oder Stellvertreter) die Entscheidung über die Erteilung der Zertifizierung getroffen und danach das Zertifikat ausgestellt. Soweit mit der Entscheidung Auflagen oder Einschränkungen (Ziff. 6.4) verbunden sind, wird dies im Entscheid bzw. im Zertifikat vermerkt.

Bei Erstzertifizierung wird das Zertifikat erst ausgestellt, wenn nachweislich alle Abweichungen / Nichtkonformitäten behoben sind.

### **5.2. Überwachungsaudits**

Zwischen Erstzertifizierung und Rezertifizierung finden einmal im Jahr Überwachungsaudits statt. 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 (2. Überwachungsaudit 24 Monate). Diese Audits dienen auch zur Unterstützung der Auftraggeber bei der Weiterentwicklung ihres QM-Systems und dem Zweck, festzustellen, ob das zertifizierte Managementsystem weiterhin die Anforderung erfüllt und die Zertifizierung durch die Zertifizierungsstelle aufrecht erhalten werden kann. Das Ergebnis des Audits wird in einem Auditbericht festgehalten.

Überwachungsaudits stellen keine vollständigen Systemaudits vor Ort dar. Sie umfassen Feststellungen zu mindestens folgenden Elementen:

- Internes Audit und Managementbewertung
- Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu festgestellten vorausgehenden Nichtkonformitäten
- Wirksamkeit des QMS hinsichtlich Zielerreichung
- Fortschritt bezüglich eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- anhaltende Betriebssteuerung –lenkung
- Bewertung von Änderungen
- Nutzung von Zeichen und/oder anderer Verweise auf Zertifizierung
- Behandlung von Beschwerden

Die Entscheidung zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung wird von der Zertifizierungsstelle insbesondere auf der Grundlage der Ergebnisse des Auditsberichts (ggf. Einbeziehung vorangegangenes Überwachungsaudit) getroffen.

### **5.3. Re-Zertifizierung**

Zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung ist ein Wiederholungsaudit (Rezertifizierung) nach 3 Jahren (36 Monaten) vorzusehen. Dazu ist ein neuer Vertragsabschluss erforderlich.

Das Rezertifizierungsaudit vor Ort stellt ein umfängliches systemisches Audit dar (ggf. mit vorausgehenden Audit der Stufe 1) und beurteilt die anhaltende Erfüllung aller Anforderungen der maßgeblichen Managementsystem-Norm, die kontinuierliche Konformität und Wirksamkeit des Systems sowie seine anhaltende Bedeutung und Anwendbarkeit auf den Geltungsbereich der Zertifizierung. Dabei wird auch die Leistungsfähigkeit des MS über den Zeitraum der Zertifizierung berücksichtigt, die auch eine Überprüfung vorausgegangener Auditberichte zu Überwachungsaudits beinhaltet.

Das Rezertifizierungsaudit umfasst Feststellungen zu mindestens folgenden Elementen:

Wirksamkeit des Managementsystem in seiner Gesamtheit (einschl. interner oder externer Änderungen) und seine fortgesetzte Bedeutung und Anwendbarkeit im Geltungsbereich der Zertifizierung  
die dargelegte Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit und Verbesserung des Managementsystems zur Steigerung der gesamten Leistungsfähigkeit  
Beitrag des zertifizierten MS zum Erreichen der Zielstellungen der Organisation

Die Entscheidung über die Erneuerung der Zertifizierung wird von der Zertifizierungsstelle auf der Grundlage der Ergebnisse des Rezertifizierungsaudits (Auditbericht) und der Ergebnisse aus der Bewertung des Systems über den Zertifizierungszeitraum sowie der von den Nutzern der Zertifizierung erhaltenen Beschwerden getroffen.

#### **5.4. Nachaudits**

Werden bei Zertifizierungs-, Überwachungs- oder Wiederholungsaudits Mängel festgestellt, kann ggf. ein Nachaudit angesetzt werden. Die dadurch entstehenden Kosten trägt der Auftraggeber.

#### **5.5. Audits aus besonderem Anlass**

Soweit eine beantragte Erweiterung des zertifizierten Geltungsbereiches nicht im Zusammenhang mit einem Überwachungsaudit erfolgen kann, ist zur Erteilung der Erweiterung ein zusätzliches Audit erforderlich.  
Eine Durchführung eines kurzfristig angekündigten Audits kann erforderlich sein, um Beschwerden beim Kunden zu untersuchen, als Maßnahme zu Mitteilungen über wesentliche Änderungen (siehe Ziff. 3.4) oder als Konsequenz für eine ausgesetzte Zertifizierung (siehe Ziff.6.5).

#### **5.6. Auditabbruch**

Muss ein Audit durch Verschulden des Auftraggebers abgebrochen werden, muss dieser den für die eqm zert bis dahin entstandenen Kostenaufwand erstatten.

#### **5.7. Zertifizierung im Verbundverfahren**

##### **5.7.1. Grundlage**

Bei einem Zertifizierungsverfahren für Organisationen mit Niederlassungen kann die Begutachtung der Niederlassungen im Rahmen der Zertifizierungs- und Überwachungsaudits nur im Sinne von Stichproben erfolgen. Als Grundvoraussetzung müssen deshalb alle Niederlassungen bezüglich hergestellter Produkte und/oder erbrachter Dienstleistungen im Wesentlichen vergleichbar oder ähnlich, bzw. die zu deren Realisierung verwendeten Verfahrensweisen vergleichbar sein. 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 (Pflichten Auftraggeber siehe Ziff. 3.5)

##### **5.7.2. 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

##### **5.7.3. Beauftragung**

Der Auftrag für eine Zertifizierung von Niederlassungen muss die zentrale Stelle mit einbeziehen und alle vorhandenen Niederlassungen einschließen. Aus einer entsprechenden Anlage zum Auftrag müssen die Tätigkeit, die entsprechende Anzahl der Mitarbeiter und die jeweilige Rechtsform aller betroffenen Stellen (Firmen) ersichtlich sein. Für jede rechtlich selbständige Firma muss dem Auftrag eine Bestätigung mit rechtsverbindlicher Unterschrift beigelegt werden, aus der hervorgeht, dass die Management- und Verwaltungsfunktion der zentralen Stelle rechtlich/vertraglich anerkannt wird.

##### **5.7.4. Begutachtung**

Die Begutachtung (Audit) soll zeigen, dass das QMS der Organisation einheitlich bei allen Niederlassungen implementiert ist, aufrechterhalten und weiterentwickelt wird. Bei Überwachungs- und Re-Audits vor Ort werden innerhalb des Gesamtzeitraums des Zertifizierungsverfahrens einzelne Niederlassungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten begutachtet. Dazu wird jeweils eine Stichprobe ermittelt, die dem Auftraggeber 1 – 2 Wochen vor dem jeweiligen Audittermin mitgeteilt wird.

## **Stichprobenermittlung**

Der Umfang der Stichprobe richtet sich nach der Höhe der Gesamtzahl der zu zertifizierenden Niederlassungen. Die Auswahl der Niederlassungen 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.

### **5.7.5. Verfahrensweise bei Abweichungen**

Bei Nichterfüllung von Normenforderungen werden vom Auditor Abweichungsberichte erstellt, in denen die jeweiligen Abweichungen festgehalten und die dazugehörigen Korrekturmaßnahmen festgelegt werden. Werden bei Internen Audits bzw. bei Begutachtungen durch die Zertifizierungsstelle Abweichungen festgestellt, ist zunächst davon auszugehen, dass **alle** Niederlassungen davon betroffen sind (systematischer Fehler). Die zentrale Stelle muss deshalb überprüfen, ob eine systematische Abweichung vorliegt oder nicht. Ist dies der Fall, muss an zentraler Stelle wie auch bei **allen** Niederlassungen für Korrekturmaßnahmen gesorgt werden.

### **5.7.6. Handhabung der Zertifikate**

Für die zentrale Stelle und alle rechtlich selbständigen Niederlassungen wird nach Erteilung der Zertifizierung je ein Zertifikat ausgestellt. Die Zertifikate der Niederlassungen 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 Niederlassungen werden im Zertifikat der zentralen Stelle aufgeführt. Wenn **eine** der Niederlassungen oder die zentrale Stelle selbst gegen die Zertifizierungsbedingungen verstößt, und daraus der Entzug der Zertifizierung resultiert, betrifft dieser Entzug automatisch **alle** ausgestellten Zertifikate<sup>1</sup>.

## **6. Zertifizierungsbedingungen**

### **6.1. Erteilung der Zertifizierung**

Die Zertifizierung kann unter folgenden Bedingungen erteilt werden:

- a) erfolgreiche Begutachtung des zu zertifizierenden Bereichs, einschl. Dokumentation, Betriebsstätten und Anlagen, Leitung und Personal entsprechend der für den zu zertifizierenden Bereich zutreffenden Kriterien
- b) Verpflichtung zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des QMS (Ziff. 3.2)
- c) Verpflichtung zur Information der Zertifizierungsstelle (Ziff. 3.4)
- d) Verpflichtung zum ordnungsgemäßen Gebrauch der Zertifizierung (Ziff.4.5, 6.8, 6.9)
- e) Verpflichtung die Zertifizierungsstelle nicht durch falschen Bezug der Zertifizierung in Misskredit zu bringen oder irreführende Angaben zu machen (siehe auch Ziff. 3.3)
- f) Verpflichtung zur ordnungsgemäßen Zeichennutzung (Ziff. 6.8, 6.9)
- g) Verpflichtung zur Übernahme der Zertifizierungskosten (Ziff. 3.7)

Der Nachweis zur Erfüllung der Bedingungen erfolgt einerseits durch die Begutachtungsberichte, die Dokumentation der Behebung von Nichtkonformitäten sowie andererseits durch vom Auftraggeber beigebrachte Erklärungen.

### **6.2. Aufrechterhaltung der Zertifizierung**

Die Zertifizierung kann aufrecht erhalten werden, wenn der Auftraggeber für den zertifizierten Bereich den Nachweis erbringt, dass er die Anforderungen der eqm zert-Kriterien nachhaltig erfüllt. Dieser Nachweis wird durch die periodischen Überwachungs- begutachtungen erbracht, die eine Prüfung des zertifizierten Bereichs einschließlich Dokumentation und Personal beinhalten.

In gleicher Weise dienen die im Abstand von drei Jahren durchgeführten Wiederholungsbegutachtungen dem Nachweis des Fortbestandes und der Weiterentwicklung des zertifizierten Managementsystems.

### **6.3. Erweiterung der Zertifizierung**

Wenn sich beim Auftraggeber 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 der eqm zert zeitnah anzuzeigen.

Soll auf Wunsch des Auftraggebers der erweiterte Teil in die Zertifizierung eingeschlossen werden, muss der Auftraggeber dies, unter Angaben von Einzelheiten und durch Einreichen von Unterlagen, bei der eqm zert schriftlich beantragen. Der Leiter der Zertifizierungsstelle der eqm zert entscheidet, ob die erhaltenen Informationen für eine Entscheidung ausreichend sind oder ob er zusätzliche Informationen oder Unterlagen benötigt. In den meisten Fällen wird er eine Vor-Ort-Begutachtung veranlassen, die gezielt die Normkonformität des erweiterten Bereichs feststellen soll.

Ist der Nachweis erbracht, wird durch den Leiter der Zertifizierungsstelle bzw. dessen Vertreter die Neuausstellung des Zertifikats unter Angabe des erweiterten Bereichs veranlasst.

### **6.4. Einschränkung der Zertifizierung**

Die Erteilung der Zertifizierung kann mit Auflagen verbunden sein. So kann z. B. die Behebung von Mängeln innerhalb einer festgesetzten Frist in der Weise gefordert werden, dass der Auftraggeber das Zertifikat erst nach entsprechender Nachweiserbringung für deren Beseitigung führen und nutzen darf.

#### **Für die Einschränkung der Zertifizierung gelten folgende Sachverhalte**

- a) Der Auftraggeber 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.).
- b) Der Auftraggeber informiert die eqm zert, dass er nur noch einen eingeschränkten Tätigkeitsbereich zertifiziert haben möchte.
- c) Bei einer Überwachungs- oder Wiederholungsbegutachtung stellt der eqm zert-Begutachter fest, dass sich der zertifizierte Tätigkeitsbereich oder andere Kriterien von Bedeutung (z. B. Personalbestand) geändert haben, und hält die Änderung im Begutachtungsbericht fest.
- d) die eqm zert erfährt über Dritte, dass Änderungen im zertifizierten Bereich ihres Auftraggebers eingetreten sind, die ggf. auch den Umfang der Zertifizierung beeinflussen.

In allen Fällen wird der Leiter der Zertifizierungsstelle der eqm zert versuchen, den Sachverhalt zu verifizieren und das Ausmaß festzustellen, um entscheiden zu können, ob die Änderungen eine Einschränkung der Zertifizierung rechtfertigen. Liegen keine gesicherten Erkenntnisse für eine Entscheidung vor, wird der Leiter der Zertifizierungsstelle der eqm zert im Einvernehmen mit dem Auftraggeber kurzfristig eine Vor-Ort-Begutachtung anberaumen. Danach entscheidet die Zertifizierungsstelle über das Fortbestehen, eine Einschränkung, eine Aussetzung oder den Entzug der Zertifizierung. Die Einschränkung wird durch ein neues Zertifikat mit einem entsprechend reduzierten Geltungsbereich zum Ausdruck gebracht.

### **6.5. Aussetzen der Zertifizierung**

Die Zertifizierung kann vom Leiter der Zertifizierungsstelle (L. d. Z.) der eqm zert ausgesetzt werden, wenn

- a) der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung nicht nachkommt,
- b) gravierende, bzw. schwere Abweichungen von den der Zertifizierung zugrunde liegenden Regelwerken vorliegen, die während einer Begutachtung festgestellt wurden, die signifikanten Einfluss auf das Betätigungsfeld oder die Arbeitsweise des Auftraggebers haben und die nicht in einer angemessenen Zeit behoben werden können oder wurden,
- c) bei Auswertung einer der eqm zert bekannt gewordenen Beschwerde oder Information von dritter Seite, dass der Auftraggeber den Anforderungen nicht nachkommt.
- d) ein zertifiziertes Managementsystem des Auftraggebers die Zertifizierungsanforderungen dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt, Korrekturmaßnahmen nicht einhält, den Ziff. 3 genannten Pflichten dauerhaft nicht nachkommt.
- e) der zertifizierte Kunde die Durchführung der Überwachungs- oder Re-Zertifizierungs-audits nicht gestattet.

Der Geschäftsführer der eqm zert teilt dem Auftraggeber nach dessen Anhörung die Aussetzung der Zertifizierung mit. Die Aussetzung ist auf die Dauer von sechs Monaten beschränkt. Ist danach der für die Aussetzungsentscheidung vorgelegene Grund nicht beseitigt, tritt an die Stelle der Aussetzung der Entzug der Zertifizierung. Anderenfalls hat der Auftraggeber in den Fällen b) und c) den Nachweis zu bringen (z. B. durch Dokumente oder nochmalige Vor-Ort-Begutachtung), dass die gravierenden Abweichungen behoben sind. Danach kann die Zertifizierung erneut erteilt werden.

Mit der Aussetzung der Zertifizierung verliert der Auftraggeber das Recht auf Nutzung des eqm zert-Zeichens (Ziff. 6.6) und darf im Zeitraum der Aussetzung von seinem bisherigen Zertifizierungsstatus öffentlich (z. B. durch Werbung, Schriften, Internet usw.) keinen Gebrauch mehr machen.

Der Auftraggeber selbst hat das Recht – aus welchem Grund auch immer –, die Aussetzung der Zertifizierung bei der eqm zert zu beantragen. Dem Antrag wird in der Regel durch den L. d. Z. der eqm zert stattgegeben. Fristen und Konsequenzen der Aussetzung, wie oben dargestellt, bleiben bestehen.

## **6.6. Entzug der Zertifizierung**

Der Entzug der Zertifizierung erfolgt bei bewusster Nichteinhaltung der normativen Forderungen (z.B. Nichteinhaltung von Korrekturmaßnahmen, dauerhafte oder schwerwiegende Nichterfüllung von Zertifizierungsmaßnahmen) durch den Auftraggeber, bei Falschaussagen, bei missbräuchlicher Nutzung des Zertifikats oder des eqm zert-Zeichens, bei Nichtdurchführung von Überwachungs- und Wiederholungsaudits vor Ablauf der Gültigkeit der Zertifizierung, bei Nichtbeachtung eines Aussetzungsentscheids bzw. bei Überschreiten des 6-Monate-Zeitraums oder wegen Aufgabe der Geschäftstätigkeit des Auftraggebers für den zertifizierten Bereich. Mit dem Entzug des Zertifikats ist die beschriebene werbliche Verwendung des eqm zert-Zeichens (Ziff. 6.6) nicht mehr gestattet und unverzüglich einzustellen. Die Entscheidung über den Entzug der Zertifizierung wird dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt.

## **6.7. Gültigkeitsdauer, Gültigkeitsbereich**

Die Zertifizierung (Zertifikat) hat eine Gültigkeit von 3 Jahren, wenn die Überwachungs-bzw. Wiederholungsaudits in den festgelegten Fristen mit positivem Ergebnis abgeschlossen wurden, was zu einer erneuten Erteilung der Zertifizierung führt. Sofern auf dem Zertifikat keine Einschränkungen für den Geltungsbereich gemacht wurden, erstreckt sich dieser auf das gesamte Unternehmen. Bei einer Einschränkung auf Teilbereiche eines Unternehmens wird dies stets auf dem Zertifikat vermerkt.

## **6.8. Nutzung des Zertifikats / Zeichens**

Die Werbung mit der Zertifizierung muss den Inhalt des ausgestellten Zertifikates korrekt wiedergeben und darf nur innerhalb des zertifizierten Geltungsbereiches erfolgen. Das Zeichen der eqm zert darf auf Briefköpfen, Werbeschriften und Veröffentlichungen des Auftraggebers verwendet werden, nicht jedoch auf dessen Produkten oder deren Verpackungen. Die Werbung darf z. B. nicht den Eindruck erwecken, es wären Produkte (einschl. einer Dienstleistung) oder Prozesse des Auftraggebers zertifiziert worden. Es ist nicht gestattet, das Zeichen auf Laborprüfberichte, Kalibrierscheinen, Inspektionsberichten zu verwenden, da diese Berichte in diesem Zusammenhang als Produkte gelten. Vorhandene Einschränkungen oder Auflagen sind dabei ebenfalls zu berücksichtigen.

## **6.9. 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

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.

## **6.10. Liste der Zertifikats-Inhaber**

Die Zertifizierungsstelle führt alle Inhaber von eqm zert-Zertifikaten in einer Liste. Auf Anfrage stellt eqm zert den Zertifizierungsstatus des Kunden öffentlich bereit.

## **7. 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 eigener Tätigkeiten oder der von ihr zertifizierten Auftraggeber.

Der **Einspruch** ist das Verlangen eines Auftraggebers 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.eu](http://www.eqm-zert.eu) entnommen werden.

## **8. Unwirksamkeit einer Bestimmung, Nebenabreden**

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

## **9. Streitfälle**

In Streitfällen wird der Versuch einer gütlichen Einigung unter Einbeziehung eines Dritten (z. B. Lenkungsausschuss) unternommen. Nach Bedarf kann der GF bzw. der Leiter der Zertifizierungsstelle für eine außergerichtliche Einigung einen Mediator bestellen. Bei fruchtlosem Ausgang wird der Fall einer Gerichtsbarkeit (s. Ziffer13) übergeben.

## **10. Vertragsdauer**

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

## **11. 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 einen Kostenanteil in Höhe von 30% des Auftragswertes oder der noch ausstehenden Leistungsgebühren an die eqm zert bezahlen.

## **12. Gerichtsstand**

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