Grundlagen der Zertifizierung

Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH
Heinrich-Hertz-Straße 13
50170 Kerpen

Telefon +49(2273)56679-0

www.muellerbbm-cert.de

Geschäftsführer:
Dr. Stefan Bräker
Dr. Joerg Zens

MÜLLER-BBM
CERT GMBH

Inhaltsverzeichnis

1	**Einleitung**	**3**
2	**Definitionen**	**3**
3	**Grundsätze der Zertifizierung**	**5**
4	**Vorvertragliche Phase**	**5**
5	**Dreijähriger Zertifizierungszyklus**	**6**
6	**Auditplanung**	**7**
7	**Durchführung des Audits**	**8**
8	**Nach dem Audit**	**9**
9	**Rechte und Pflichten einer zertifizierten Organisation**	**10**
10	**Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung**	**11**
11	**Zertifizierung einer Organisation mit mehreren Standorten (Multi-Site-Zertifizierung)**	**12**
12	**Regelungen bei der Übernahme von Zertifizierungen**	**13**
13	**Verfahren zu Einsprüchen und Beschwerden**	**14**
13.1	Definitionen	14
13.2	Grundsätze	15
13.3	Eingangsbestätigung	15
13.4	Mitteilungspflichten	15
13.5	Hinweise	16

1 Einleitung

Die Norm DIN EN ISO/IEC 17021-1:2015 enthält grundlegende Regelungen für die Durchführung der Auditierung und Zertifizierung von Managementsystemen.

Das vorliegende Dokument enthält eine Beschreibung des Verfahrens der Zertifizierung von Managementsystemen nach dieser Norm und der Anforderungen an eine solche Zertifizierung.

Die Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH bietet als Zertifizierungsstelle die Zertifizierung von Energiemanagementsystemen nach DIN EN ISO 50001:2018, Umweltmanagementsystemen nach DIN EN ISO 14001:2015, von Qualitätsmanagementsystemen nach DIN EN ISO 9001:2015 und Managementsystemen für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit DIN ISO 45001.

2 Definitionen

Im Folgenden werden die wichtigsten Begriffe des Zertifizierungsverfahrens näher erläutert.

Managementsystem

System zur Festlegung von Politik und Zielen sowie zum Erreichen dieser Ziele

Zertifizierung

Bestätigung der Konformität eines Gegenstands der Bewertung, hier eines Managementsystems, mit festgelegten Anforderungen (z. B. ISO 50001)

Geltungsbereich der Zertifizierung

Der Geltungsbereich (auch „Scope" genannt) legt fest, welche Teile der zu zertifizierenden Organisation (Standorte, (Produktions-)Prozesse, Organisationseinheiten) von der Zertifizierung umfasst sind.

Audit

Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Auditnachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu ermitteln, inwieweit die **Auditkriterien** (festgelegte Anforderungen, z. B. DIN EN ISO 50001 für Energiemanagementsysteme) erfüllt sind.

Auditziele

Feststellung der Konformität /Nichtkonformität des Managementsystems mit dem zu prüfenden Standard; Beurteilung der Umsetzung des Managementsystems (hält sich die Organisation

an ihre eigenen Vorgaben); Beurteilung der Eignung, die Erfüllung der rechtlichen Anforderungen und der Ziele der Kundenorganisation sicherzustellen; mögliche Verbesserungen.

Auditor

Person, die ein Audit durchführt; ein Auditor wird von der Zertifizierungsstelle nur eingesetzt, wenn sie vorher seine Qualifikation festgestellt hat.

Wird nur ein Auditor tätig, muss dieser die Qualifikation eines leitenden Auditors haben, d. h. er ist in der Lage, ein Audit selbständig durchzuführen, und verfügt über ausreichende Auditerfahrung.

In einem Auditteam können neben dem leitenden Auditor noch weitere Auditoren tätig sein.

Abweichungen, kritische:

Nichtkonformitäten, ohne deren Behebung nicht sichergestellt werden kann, dass das Managementsystem seine Aufgaben wirksam erfüllt.

Abweichungen, nichtkritische:

Alle anderen Nichtkonformitäten.

3 Grundsätze der Zertifizierung

Die Glaubwürdigkeit von Zertifizierungen erfordert, dass sich die Zertifizierungsstelle an bestimmte Grundsätze hält. Nur so kann bei den Adressaten der Zertifizierung (Kunden, Lieferanten, Behörden) das Vertrauen geschaffen werden, dass das Managementsystem die festgelegten Anforderungen erfüllt. Die Einhaltung dieser Grundsätze wird durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) regelmäßig geprüft.

Unparteilichkeit:
Es darf kein untragbarer Interessenskonflikt, z. B. durch finanzielle Abhängigkeiten, bestehen; die Zertifizierungsstelle darf auch keine Beratungsleistungen oder internen Audits für das Managementsystem erbracht haben. Dies gilt auch für die Auditoren.

Vertraulichkeit:
Die Zertifizierungsstelle behandelt alle Informationen über die Kundenorganisation vertraulich. Ausnahmen hiervon sind nur in den in der ISO 17021-1 geregelten Fällen zulässig.

Kompetenz:
Die Zertifizierungsstelle verfügt über Prozesse zur Überwachung und Fortschreibung der Kompetenz und beruft nur Auditoren, die den festgelegten Anforderungen genügen.

Einspruchs- und Beschwerdeverfahren:
Die Zertifizierungsstelle verfügt über einen Prozess zum Umgang mit Einsprüchen und Beschwerden, vgl. hierzu Kapitel „Verfahren zu Einsprüchen und Beschwerden".

4 Vorvertragliche Phase

Die Organisation, die die Zertifizierung oder Re-Zertifizierung anstrebt, stellt eine entsprechende Anfrage an die Zertifizierungsstelle. Im Interesse der anfragenden Organisation sollte diese ausreichende Informationen zur Verfügung stellen, um der Zertifizierungsstelle eine zügige Bearbeitung der Anfrage zu ermöglichen.

Bitte Informationen zu folgenden Punkten einreichen:

- Gewünschter Geltungsbereich der Zertifizierung im Hinblick auf Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen (z. B. gesamte Organisation; nur Standort oder Organisationseinheit xy; nur Produktion, aber ohne Verwaltung)
- Gewünschter Standard, dessen Einhaltung bestätigt werden soll (z. B. ISO 50001, Energiemanagementsysteme)

- Allgemeine Merkmale, wie Anschrift / Anschriften der Standorte, Abläufe und Prozesse, betriebliche Tätigkeiten, personelle und technische Ressourcen, maßgebliche rechtliche Verpflichtungen, gesellschaftsrechtliche Verflechtungen
- Ausgegliederte Prozesse
- Zu zertifizierendes Managementsystem (QM-Handbuch und dazugehörige Dokumente) und weitere Managementsysteme, sofern vorhanden
- Nutzung von Beratungsleistungen bezüglich des Managementsystems. Zur Prüfung unserer Unparteilichkeit bitten wir auch um Informationen, ob von einer Gesellschaft der MBBM-Gruppe Beratungsleistungen zu Managementsystemen erbracht wurden.

Die Zertifizierungsstelle prüft, ob alle erforderlichen Unterlagen vorliegen, und holt ggf. weitere Informationen ein. Des weiteren prüft sie, ob Interessenskonflikte bestehen, und ob sie über die erforderliche Kompetenz verfügt.

Nach positiver Prüfung erstellt die Zertifizierungsstelle ein Angebot, in dem neben den zu erbringenden Leistungen auch die Rechte und Pflichten beider Parteien (z. B. Wahrung der Vertraulichkeit durch die Zertifizierungsstelle; Ermöglichen von vor-Ort-Audits und Anlagenbegehungen durch die Organisation) und der vorgesehene Zeitaufwand sowie die vereinbarte Vergütung geregelt werden. In der Regel wird auch der vorgesehene leitende Auditor bzw. werden die vorgesehenen Auditoren genannt. Die Organisation kann den Auditor / die Auditoren ablehnen. Bei begründeter Ablehnung wird die Zertifizierungsstelle einen alternativen Vorschlag unterbreiten.

Ein Vertragsschluss kommt zustande, wenn die Organisation das Angebot annimmt und die Zertifizierungsstelle feststellt, dass alle erforderlichen Informationen vorliegen und Klarheit bezüglich der gewünschten Leistung und des Geltungsbereichs besteht.

Bei Auftragserteilung ist eine Zertifizierungsvereinbarung, in der die Rechte und Pflichten der Parteien geregelt sind (z. B. Nutzung der Zertifizierung, Voraussetzungen für den Entzug der Zertifizierung, vgl. hierzu auch Kapitel 9 und 10 dieses Dokuments).

5 Dreijähriger Zertifizierungszyklus

Erst- oder Re-Zertifizierung: mit dieser beginnt der Zertifizierungszyklus.

Ein Erstzertifizierungsaudit findet in zwei Stufen statt.

Das Audit der Stufe 1 dient der Vorbereitung des Audits der Stufe 2. Die Zertifizierungsstelle soll ein besseres Verständnis des Managementsystems des Kunden und seiner Organisation gewinnen. Es soll auch geklärt werden, ob

- alle notwendigen Informationen vorliegen,
- der Geltungsbereich zutreffend beschrieben ist,
- die Dokumentation des Managementsystems ausreichend ist,
- interne Audits und Managementbewertung entsprechend der Vorgaben des Kunden geplant und durchgeführt werden.

Im Audit der Stufe 2 wird geprüft, ob die Auditkriterien (Anforderungen der jeweiligen Norm) und weiteren Auditziele (vgl. „Definitionen") erfüllt sind.

Näheres zum Ablauf auch im Kapitel „Durchführung des Audits".

1. Audit zur Systemförderung (DIN EN ISO 17021-1: 1. Überwachungsaudit): dieses muss im Falle einer Erstzertifizierung spätestens 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung stattfinden.
In den Überwachungsaudits wird geklärt, ob das Managementsystem weiterhin umgesetzt wird und die Erfüllung rechtlicher Anforderungen und der Ziele der Organisation sicherstellt. Allerdings findet kein vollständiges System-Audit statt.

2. Audit zur Systemförderung (DIN EN ISO 17021-1: 2. Überwachungsaudit): dieses findet 2 Jahre nach der Erst- oder Re-Zertifizierung statt; Inhalte wie 1. Überwachungsaudit.

Re-Zertifizierung: Mit der Re-Zertifizierung beginnt ein neuer Zertifizierungs-Zyklus, für den ein neuer Vertrag geschlossen wird. Das Audit für die Re-Zertifizierung sollte 2 bis 3 Monate vor dem Ablaufdatum der Zertifizierung stattfinden, damit ausreichend Zeit für eventuelle Korrekturen und das Treffen der Zertifizierungsentscheidung vor dem Ablaufdatum zur Verfügung steht. Ein Re-Zertifizierungsaudit entspricht im Wesentlichen einem Audit der Stufe 2. Es fließen aber auch die Ergebnisse früherer Audits ein und es wird die Entwicklung der Leistungsfähigkeit des Managementsystems im Zeitverlauf bewertet. Ein Audit der Stufe 1 kann erforderlich sein, wenn es z. B. größere Änderungen im Managementsystem, in der Kundenorganisation, in der Gesetzgebung oder beim Geltungsbereich gibt.

6 Auditplanung

Spätestens nach Vertragsschluss legt die Zertifizierungsstelle das Auditteam, das aus einem oder mehreren Auditoren bestehen kann, fest.

Das Auditteam erstellt ein **Auditprogramm** („Grobplanung") für den Zertifizierungszyklus und einen detaillierten **Auditplan**, in dem die Audittätigkeiten und der erforderliche Zeitaufwand geplant werden. Im Auditplan werden auch die Vor-Ort-Termine, die Teil jedes Audits sind,

nach Rücksprache mit der Organisation festgelegt und, falls mehrere Auditoren tätig werden, die jeweiligen Verantwortlichkeiten.

Auditprogramm und Auditplan werden vor Beginn des Audits mit der Organisation abgestimmt.

Im Falle einer Erstzertifizierung ist die Planung des Audits der Stufe 2 an die Ergebnisse des Audits der Stufe 1 anzupassen.

7 Durchführung des Audits

Das Audit beginnt mit einer Eröffnungsbesprechung. Der leitende Auditor erläutert anhand des Auditplans die Durchführung des Audits. Der Grad der Detailliertheit der Erläuterungen ist dabei von der Vertrautheit der Organisation mit dem Auditprozess abhängig, so dass bei einer Erstzertifizierung die Eröffnungsbesprechung mehr Zeit in Anspruch nehmen wird als bei einem Folgeaudit. Hier werden alle noch offenen Fragen geklärt.

Der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkkS) muss grundsätzlich das Recht eingeräumt werden, Vor-Ort-Auditierungen und Betriebsbegehungen mit eigenem Personal zu begleiten (sog. Witness-Audits). Hierzu ist jedoch erforderlich, dass die Organisation dieser Teilnahme vorab zugestimmt hat.

Die Audittätigkeiten bestehen im Wesentlichen in der Befragung von Mitarbeitern, dem Beobachten von Prozessen und Tätigkeiten und der Auswertung von Aufzeichnungen.
Inhalte der Prüfung sind insbesondere:

- internes Audit und Managementbewertung der Organisation
- Verantwortungsbewusstsein der Leitung der Organisation für das Managementsystem
- Steuerung der betrieblichen Prozesse
- Eignung des Managementsystems, die Ziele der Organisation und die Einhaltung der rechtlichen Anforderungen sicherzustellen.

Die hierfür durchzuführenden Audittätigkeiten ergeben sich aus dem Auditplan. Sofern erforderlich, werden weitere Einzelheiten des Ablaufs vom leitenden Auditor in Abstimmung mit der Organisation festgelegt. Der leitende Auditor informiert die Organisation regelmäßig über den Fortschritt des Audits und ggf. auftretende Probleme. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Gefahr besteht, dass die Auditziele nicht erreicht werden (z. B. kritische Abweichungen erkennbar sind).

Am Ende des Audits ist eine Abschlussbesprechung durchzuführen. Hier sind insbesondere die **Auditschlussfolgerungen** (Feststellung zu den Auditzielen, vgl. Kap. Auditplanung) vorzustellen. Falls Nichtkonformitäten festgestellt wurden, sind diese verständlich darzulegen und die

weiteren Maßnahmen mit der Organisation zu besprechen. Für die Ursachenanalyse und die Vorlage von Korrekturmaßnahmen wird ein Zeitrahmen vereinbart. Im Zusammenhang damit ist auch zu erläutern, ob nach Meinung des leitenden Auditors die Zertifizierungsstelle die Zertifizierung erteilen kann / nach Prüfung der Korrekturmaßnahmen erteilen kann / ein weiteres Audit vor Erteilung der Zertifizierung erforderlich ist.

Hinweis: Der leitende Auditor kann die Zertifizierungsentscheidung nicht selbst treffen. Dies erfolgt durch kompetente von der Zertifizierungsstelle hierfür benannte Personen.

Bei einem Audit der Stufe 1 erhält der Kunde auch Hinweise auf Bereiche, in denen im Audit der Stufe 2 möglicherweise Nichtkonformitäten festgestellt werden könnten.

Das Audit der Stufe 2 soll so terminiert werden, dass die Organisation ausreichend Zeit hat, das Audit vorzubereiten, und erforderlichenfalls Maßnahmen zu treffen, die die Feststellung von Nichtkonformitäten verhindern.

8 Nach dem Audit

Die Auditschlussfolgerungen und der vereinbarte Zeitrahmen werden der Organisation nochmals schriftlich bestätigt.

Der leitende Auditor ist verantwortlich für die Erstellung des Auditberichts.

Neben formalen Angaben enthält der Auditbericht insbesondere die Auditschlussfolgerungen und eine Empfehlung an die Zertifizierungsstelle, die Zertifizierung zu erteilen / aufrechtzuerhalten oder nicht. Die Empfehlung kann unter Bedingungen erfolgen, z. B. Vorlage geeigneter Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung von unkritischen Abweichungen; Vorlage geeigneter Korrekturmaßnahmen und deren Verifizierung in einem Nachaudit bei kritischen Abweichungen.

Im Falle von Abweichungen wurde der Kunde bereits im Abschlussgespräch auf die Notwendigkeit, die Ursachen zu analysieren und der Zertifizierungsstelle geeignete Korrekturmaßnahmen vorzulegen, hingewiesen.

Der weitere Ablauf hängt von der Art der Abweichung ab:

- Kritische Abweichungen müssen vor Erteilung der Zertifizierung behoben werden, in der Regel ist auch ein weiteres Audit erforderlich, um die Umsetzung der Korrekturen zu verifizieren;
- Unkritische Abweichungen: hier legt die Organisation geeignete Korrekturmaßnahmen vor, die die Zertifizierungsstelle auf Eignung und Wirksamkeit prüft; bei positivem Ergebnis der Bewertung kann die Zertifizierung erteilt werden. Die Umsetzung der Maßnahmen ist spätestens im nächsten Überwachungsaudit zu prüfen.

Zertifizierungsentscheidung:

Die von der Zertifizierungsstelle hierfür ausgewählten Personen treffen anhand der vorgelegten Unterlagen, dies sind vor allem der Auditbericht, ggf. die Korrekturmaßnahmen, und die Empfehlung des Auditteams, die Entscheidung, ob die Zertifizierung erteilt bzw. aufrechterhalten werden kann.

Bei positiver Entscheidung wird anschließend das Zertifikat erteilt. Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von 3 Jahren.

Die anschließende Re-Zertifizierung ist rechtzeitig einzuleiten, um eine „zertifikatlose" Zeit zu vermeiden, vgl. Kapitel „Dreijähriger Zertifizierungszyklus".

9 Rechte und Pflichten einer zertifizierten Organisation

Eine zertifizierte Organisation ist berechtigt, die Zertifizierung zu Werbezwecken zu nutzen. Jedoch dürfen Hinweise auf die Zertifizierung nicht unmittelbar auf Produkten, Produktverpackungen, Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen oder Inspektionsberichten angebracht werden, noch darf der Anschein erweckt werden, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung oder ein Prozess zertifiziert wurde. Ein Hinweis auf das zertifizierte Managementsystem auf Verpackungen oder Begleitinformationen von Produkten darf in keiner Weise darauf schließen lassen, dass das Produkt, der Prozess oder die Dienstleistung auf diese Weise zertifiziert ist. Der Hinweis muss die Marke oder den Namen des zertifizierten Kunden, die Art des Managementsystems und die angewendete Norm sowie die Zertifizierungsstelle benennen.

Generell dürfen keine irreführenden Angaben bezüglich der Zertifizierung gemacht oder gestattet werden. Zertifizierungsdokumente oder Teile davon dürfen nicht in irreführender Weise verwendet noch solche Verwendung gestattet werden. Es darf nicht angedeutet werden, dass die Zertifizierung sich auf Tätigkeiten bezieht, die außerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung liegen.

Die Organisation verpflichtet sich, nach Erteilung der Zertifizierung

- die Zertifizierungsanforderungen, auch geänderte Anforderungen, sobald die Änderungen durch die Zertifizierungsstelle mitgeteilt wurden, einzuhalten,
- ohne Verzögerung die Zertifizierungsstelle über Änderungen, die sich auf die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen auswirken könnten, z. B. Änderungen bezüglich der Rechtsform, der Besitzverhältnisse, der Standorte, des leitenden Personals, des Tätigkeitsfeldes, der Prozesse und des Managementsystems, zu informieren,

- ohne Verzögerung die Zertifizierungsstelle über schwerwiegende Vorfälle oder Verstöße gegen Vorschriften, die zu einer Einbindung der zuständigen Behörde führen, zu informieren.

Die zertifizierte Organisation verpflichtet sich ferner, bei einer Aussetzung oder einem Entzug der Zertifizierung in ihrer Werbung keinen Hinweis auf die Zertifizierung mehr zu verwenden und bei einer Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung ihre Werbung entsprechend anzupassen (vgl. hierzu auch folgendes Kapitel).

Eine Organisation mit mehreren Standorten, die auf der Grundlage von stichprobenartigen Überprüfungen zertifiziert wurde, verpflichtet sich, die Zertifizierungsstelle unverzüglich über die Schließung von einbezogenen Standorten zu informieren.

10 Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung

Die Zertifizierungsstelle muss die Zertifizierung z. B. in den Fällen aussetzen, wenn

- ein zertifiziertes Managementsystem die Zertifizierungsanforderungen dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt, z. B. das Managementsystem nicht umgesetzt wird, das interne Auditsystem nicht wirksam ist, oder der Zertifizierungsstelle wesentliche Informationen vorenthalten wurden (keine abschließende Aufzählung; eine Beurteilung ist dabei jeweils von den Umständen des Einzelfalles abhängig),
- der zertifizierte Kunde die Durchführung der erforderlichen Überwachungsaudits nicht ermöglicht, oder
- der zertifizierte Kunde freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat.

Ein Hinweis auf ein Managementsystem, das die Zertifizierungsanforderungen dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt, kann die Mitteilung des Kunden über schwerwiegende Vorfälle oder Verstöße gegen Vorschriften, die zu einer Einbindung der zuständigen Behörde führen, sein. Auch von anderer Seite kann die Zertifizierungsstelle Kenntnis von einem schweren Vorfall oder Verstoß gegen Vorschriften erlangen, z.B. über einen Mitarbeiter, eine Beschwerde oder eine Pressemitteilung.

Unabhängig von der Beteiligung der zuständigen Aufsichtsbehörde kann in diesen Fällen ein Sonderaudit erforderlich sein, um zu untersuchen, ob das Managementsystem kompromittiert wurde und ob es richtig funktionierte.

Im Anschluss an das Audit entscheidet die Zertifizierungsstelle über die erforderlichen Maßnahmen, einschließlich Aussetzen oder Entzug des Zertifikates.

Die Zertifizierungsstelle dokumentiert das Ergebnis ihrer Untersuchung und teilt es dem Kunden mit.

Im Falle einer Aussetzung teilt die Zertifizierungsstelle dem Kunden die Gründe schriftlich mit und legt eine angemessene Frist fest, innerhalb derer die Punkte, die zur Aussetzung geführt haben, zu korrigieren oder zu beseitigen sind.

Wenn die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, in dem von der Zertifizierungsstelle vorgegebenen Zeitraum nicht gelöst worden sind, muss die Zertifizierung zurückgezogen oder der Geltungsbereich eingeschränkt werden.

Bei Aussetzung ist die Zertifizierung des Managementsystems zeitweise außer Kraft gesetzt.

In den meisten Fällen sollte die Aussetzung 6 Monate nicht übersteigen.

Die Zertifizierungsstelle teilt der Organisation die Gründe für die Aussetzung schriftlich mit und legt eine angemessene Frist fest, innerhalb derer die Punkte, die zur Aussetzung geführt haben, zu korrigieren oder zu beseitigen sind. Wenn die beanstandeten Punkte nicht innerhalb der festgelegten Frist korrigiert oder beseitigt werden, muss die Zertifizierungsstelle den Geltungsbereich der Zertifizierung einschränken oder die Zertifizierung zurückziehen.

Eine Einschränkung des Geltungsbereichs erfolgt, wenn von der Nichterfüllung der Anforderungen nur ein Teil des Geltungsbereichs betroffen ist.

11 Zertifizierung einer Organisation mit mehreren Standorten (Multi-Site-Zertifizierung)[1]

Es bestehen folgende Voraussetzungen und Besonderheiten:

Die Zentrale und die Standorte unterliegen einem gemeinsamen Managementsystem, das von der Zentrale eingerichtet und überwacht wird. Die Zentrale erstellt eine Managementbewertung für die gesamte Organisation und hat das Recht, Daten von allen Standorten zu erheben und Korrekturmaßnahmen zu fordern. Alle Standorte, einschließlich der Zentrale, müssen dem internen Auditprogramm der Organisation unterliegen und nach diesem Programm auditiert worden sein, bevor die Zertifizierungsstelle mit ihrer Auditierung beginnt.

Wird an einem Standort eine kritische Abweichung festgestellt, sei es während eines internen Audits oder während der Auditierung durch die Zertifizierungsstelle, so ist von der Organisation zu prüfen, ob weitere Standorte betroffen sind. Ist dies der Fall, so sind Korrekturmaßnahmen in der Zentrale und an den betroffenen Standorten zu treffen. Ist dies nicht der Fall, so muss die

[1] Vgl. IAF MD1:2018

Organisation dies begründen. In beiden Fällen lässt sich die Zertifizierungsstelle Nachweise vorlegen und erhöht die Häufigkeit oder den Umfang der Stichproben, bis sie vom ordnungsgemäßen Funktionieren des Managementsystems überzeugt ist.

Bei einer Nichtkonformität an einem einzigen Standort darf die Zertifizierung aller Standorte erst erfolgen, wenn die Nichtkonformität beseitigt ist.

Ein Standort, an dem eine Nichtkonformität festgestellt wurde, kann nicht während des Zertifizierungsprozesses ausgeschlossen werden, um eine Zertifizierung der übrigen Standorte zu ermöglichen. Ein Standort kann nur im Voraus ausgeschlossen werden. Dies erfolgt bei der Festlegung des beantragten Geltungsbereichs der Zertifizierung im Rahmen des Vertragsschlusses.

Im Falle einer positiven Zertifizierungsentscheidung muss aus den Zertifizierungsdokumenten klar hervorgehen, welche Standorte in die Zertifizierung einbezogen sind, und dass diese als Teil eines Netzwerks zertifiziert sind. Es können auch Dokumente für jeden einzelnen Standort ausgestellt werden, wenn diese eindeutig auf die Haupt-Zertifizierungsdokumente verweisen und nicht über diese hinausgehen.

Die Zertifizierung wird in vollem Umfang zurückgezogen, wenn die Zentrale oder einer der Standorte die Kriterien zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung nicht (mehr) erfüllt.

Eine stichprobenartige Überprüfung der Standorte ist möglich, wenn die an den Standorten ausgeübten Prozesse und Tätigkeiten sehr ähnlich sind und keine größeren lokalen Besonderheiten, in rechtlicher oder sonstiger Hinsicht, bestehen.

Wenn eine stichprobenartige Überprüfung der Standorte nicht möglich ist, sind für die Erst- und Re-Zertifizierung alle Standorte zu auditieren. Für die Überwachungsaudits genügt es jedoch, 30 % der Standorte und die Zentrale zu auditieren. Im 2. Überwachungsaudit sind andere Standorte auszuwählen als im 1. Überwachungsaudit.[2]

12 Regelungen bei der Übernahme von Zertifizierungen

Liegt der Zertifizierungsstelle eine Anfrage zur Übernahme einer durch eine andere akkreditierte Zertifizierungsstelle erteilten und gültigen Zertifizierung eines Managementsystems vor, so sind zusätzlich die im Folgenden aufgeführten Punkte zu prüfen.

Die Bewertung sollte folgende Aspekte umfassen und deren Feststellungen müssen vollständig dokumentiert werden:

[2] Vgl. IAF MD1:2018

- eine Bestätigung, dass die zertifizierten Tätigkeiten des Kunden in den akkreditierten Bereich der Zertifizierungsstelle fallen,
- die Gründe für das Beantragen einer Übertragung,
- die Feststellung, dass der Standort bzw. die Standorte, die die Übertragung wünschen, von einer akkreditierten Zertifizierungsstelle zertifiziert wurde(n) und die Zertifizierung gültig ist im Hinblick auf Echtheit und Laufzeit und Tätigkeitsbereiche,
- eine Prüfung der letzten Auditberichte zur Zertifizierung bzw. Re-Zertifizierung, darauf folgender Überwachungsberichte sowie aller offenen Abweichungen, die sich daraus ergeben. Diese Prüfung muss ebenfalls jede weitere verfügbare relevante Dokumentation bezüglich des Zertifizierungsprozesses beinhalten, z. B. Notizen und Checklisten. Wenn die letzten Auditberichte nicht zur Verfügung gestellt werden oder wenn das Überwachungsaudit überfällig ist, dann ist die Organisation wie ein neuer Kunde zu behandeln,
- eingegangene Beschwerden und getroffene Maßnahmen,
- der Stand im aktuellen Zertifizierungszyklus,
- jegliche aktuelle zwischen der Organisation und einer Behörde angesprochene Frage der Rechtskonformität.

In der Regel hat im Rahmen dieser Bewertung bereits eine Standortbegehung stattzufinden. Die Bewertung ist vollständig zu dokumentieren, ebenso die Begründung der Entscheidung über das weitere Vorgehen.

13 Verfahren zu Einsprüchen und Beschwerden

13.1 Definitionen

Einspruch:

Verlangen eines Kunden gegenüber der Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH, ihre Prüffeststellung zu einer Erklärung über Treibhausgase oder Entscheidung bezüglich des Zertifizierungsstatus seines Managementsystems zu überprüfen.

Beschwerde:

Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet, ohne jedoch ein Einspruch zu sein, durch jede Person oder Organisation gegenüber der Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH bezüglich ihrer Tätigkeiten.

13.2 Grundsätze

Oberste Maxime des Verfahrens ist Objektivität und Neutralität. Die Bearbeitung von und die Entscheidung über Einsprüche und Beschwerden sind von (einer) Person(en) vorzunehmen, die vorher nicht in den dem Einspruch oder der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen war(en).

Dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer dürfen keine Nachteile im Hinblick auf das laufende oder zukünftige Prüf- oder Zertifizierungsverfahren aufgrund seines Einspruches oder seiner Beschwerde entstehen.

Die Vertraulichkeit, bezogen auf den Einspruchs- oder Beschwerdeführer und den Gegenstand des Einspruchs oder der Beschwerde, ist zu wahren.

13.3 Eingangsbestätigung

Einsprüche und Beschwerden sind schriftlich oder per E-Mail an die Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH zu richten.

Der Einspruchs- oder Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Eingangsbestätigung. Diese beinhaltet mindestens

a) Informationen zum Verfahren zur Behandlung von Einsprüchen oder Beschwerden (eine Kopie dieses Kapitels oder einen Hinweis auf den Fundort auf der Homepage),

b) im Falle einer Beschwerde eine Bestätigung, falls zutreffend, dass sich die Beschwerde auf Tätigkeiten bezieht, für die die Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH verantwortlich ist,

c) die Angabe der in den Einspruchs- oder Beschwerdeprozess einbezogenen Person(en),

d) einen vorläufigen Zeitplan.

13.4 Mitteilungspflichten

e) Geht die Beschwerde von dritter Seite ein, sind die weiteren Beteiligten (z. B. Kunde) innerhalb eines angemessenen Zeitraums hiervon in Kenntnis zu setzen.

f) Während des Verfahrens lässt die Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer, soweit sie es für sachdienlich hält, Zwischenberichte über den Stand des Verfahrens zukommen.

g) Nach Abschluss des Einspruchs- oder Beschwerdeverfahrens lässt die Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH dem Einspruchs- oder Beschwerdeführer eine formelle Ergebnismitteilung einschließlich Begründung zukommen.

13.5 Hinweise

Falls Mängel oder Fehler festgestellt wurden, sind Maßnahmen zur Behebung festzulegen.

Im Falle einer Beschwerde, die sich auf ein Verfahren zur Zertifizierung von Managementsystemen bezieht, muss die Müller-BBM Cert Umweltgutachter GmbH zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer entscheiden, ob, und falls ja, bis zu welchem Umfang, der Gegenstand der Beschwerde und dessen Lösung öffentlich zugänglich zu machen sind.

Der gesamte Vorgang einschließlich der getroffenen Maßnahmen ist in den Aufzeichnungen der Zertifizierungsstelle zu dokumentieren (Vorgang mit dem Titel „Beschwerde“ im Projektverzeichnis).