

1. Allgemeines

Durch die Arbeit der AGQS sollen u. a. vorhandene Managementsysteme beurteilt, auditiert und überwacht werden. Mit dieser Richtlinie werden die Standards für die Durchführung von (Re/Neu)Zertifizierungs- und Überwachungsverfahren von Managementsystemen definiert.

Die Arbeit der AGQS gliedert sich bei der Erstzertifizierung in 2 Auftragschritte, die bei einer Gesamtabwicklung logisch aufeinander folgen.

Die Zertifizierung sowie die zwei darauf folgenden Überwachungen werden mit dem Zertifizierungsvertrag verbindlich vereinbart.

Da bei der Überwachung und der Rezertifizierung nicht mehr die Unwägbarkeiten vorliegen, wie bei einer Erstzertifizierung, kann für diese Abläufe ein vereinfachtes Verfahren zum Tragen kommen.

Unter bestimmten Voraussetzungen, z. B. wenn eine größere Zahl von Kunden im Rahmen eines gemeinsamen Projektes zusammenarbeiten (Matrixzertifizierung) oder wenn ein Kunde über mehrere vergleichbare Standorte verfügt (Multi-Site-Verfahren), ist es möglich, ein organisatorisch vereinfachtes Verfahren zu vereinbaren. Hiervon darf die Arbeit der AGQS aber in keiner Weise nachteilig beeinflusst werden. Voraussetzung für ein vereinfachtes Verfahren ist eine Vergleichbarkeit der Unternehmensstrukturen, der Prozesse, der Technologien und der Systemdokumentationen.

2. Anfrage und Angebot

Auf Anfrage erhalten Interessenten alle notwendigen Informationen über das Zertifizierungs- und Überwachungsverfahren, die Verwendung des Zertifikats und des Zertifizierungszeichens, Geschäftsbedingungen, Preise sowie das Einspruchs- und Beschwerdeverfahren. Einem Angebot beigefügt ist der Zertifizierungsvertrag in doppelter Ausführung. Dieser wird von der AGQS gegengezeichnet, wenn alle Voraussetzungen für die Durchführung des Zertifizierungsverfahrens gegeben sind. Alle Angaben zum Unternehmen, die für die AGQS zur korrekten Abwicklung des Zertifizierungsverfahrens erforderlich sind, werden mittels Dok. 201 „Angaben zum Unternehmen“ erfasst.

Vor Abgabe eines Angebotes wird geprüft, ob die AGQS für den erforderlichen Branchen-Scope akkreditiert ist. Unter Umständen ist die Beschaffung weiterer Informationen zur Angebotserstellung erforderlich, die z. B. durch einen Besuch beim Interessenten oder Internet-Recherche erfolgen kann.

3. Zertifizierungsabschnitt 1: Einleitung des Verfahrens und Stufe-1-Audit

Voraussetzung für die Einleitung des Zertifizierungsverfahrens ist das Vorliegen des unterschriebenen Zertifizierungsvertrags und der Angaben zum Unternehmen.

Liegt eine Zertifizierungsreife offensichtlich nicht vor, so wird das Verfahren ausgesetzt und nach entsprechender Verbesserung der Voraussetzungen wieder aufgenommen.

Die AGQS schlägt geeignete Auditoren vor. Darüber hinaus ist sichergestellt, dass die vorgeschlagenen Auditoren und ihnen verbundene Stellen frei von jeglichen Interessen sind, die zu parteiischem oder diskriminierendem Verhalten verleiten könnten. Insbesondere dürfen die Auditoren für den Kunden keine Beratungsdienstleistungen erbracht haben.

Bei kombinierten Umweltmanagement- und Qualitätsmanagementverfahren muss der leitende Auditor aus dem Bereich Umweltmanagement sein. Ist davon auszugehen, dass weniger als 90% des zu betrachtenden nationalen Umweltrechts durch geltendes EU-Recht abgedeckt wird, muss ein nationaler Umweltrechtsexperte hinzugezogen werden. Dieser kann durch das zu auditierende Unternehmen gestellt werden.

Bei Anträgen aus dem Ausland ist darauf zu achten, dass ausreichende Sprachkenntnisse – alternativ ggf. ein Dolmetscher – vorhanden sind. Dieser kann durch das zu auditierende Unternehmen gestellt werden.

Falls dies für die Abdeckung der erforderlichen Fachkenntnis notwendig ist, wird das Auditorenteam durch einen Fachexperten verstärkt.

Eine begründete Ablehnung eines oder der für den Auftrag benannten Auditoren durch den Auftraggeber verpflichtet die AGQS, einen neuen Vorschlag zu unterbreiten. Dieser neue Vorschlag kann nicht abgelehnt werden.

Ziel des Stufe-1-Audits ist es,

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

Sofern es sinnvoll und möglich ist, werden die Stufe-1-Audits oder Teile dieser (Vorausaudits) beim Kunden (vor Ort) durchgeführt. Ggf. kann es aber auch sein, dass die oben genannten Punkte durch eine Dokumentenprüfung, Bereitstellung und Beurteilung von weiteren Unterlagen (z. B. Managementbewertung, interne Auditberichte, Organigramm, Auflistung der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen), Telefonaten usw. zu beantworten sind. Ferner können Veröffentlichungen (Internet, Medien) oder auch der Online-Zugang zu den kundenspezifischen Informationen/Dokumenten hierbei berücksichtigt werden.

Die relevanten Auditfeststellungen aus dem Stufe-1-Audit sind in einem Auditbericht zu dokumentieren. Zusätzlich werden alle schon identifizierten Schwachstellen, die im Stufe-2-Audit als Nichtkonformitäten eingestuft würden, in dem Auditbericht dokumentiert.

Die AGQS prüft fallweise, in wie weit die Zeiträume zwischen dem Stufe-1- und dem Stufe-2-Audit auseinander liegen. Hierbei spielen dann die festgestellten Schwachstellen und die notwendigen einzuleitenden Korrekturmaßnahmen aus dem Stufe-1-Audit eine wesentliche Rolle, aber auch die Überlegungen innerhalb der Zertifizierungsstelle, in wie weit die Festlegungen für das Stufe-2-Audit zu überarbeiten sind. Der Abstand zwischen Stufe-1- und -2-Audit kann in Einzelfällen gegen 0 gehen. In diesem Fall wird der Kunde ausdrücklich auf die hiermit verbundenen Risiken hingewiesen. Dieser Hinweis muss vom Kunden schriftlich bestätigt werden.

Das Ergebnis beinhaltet auch eine Entscheidung darüber, ob als Ergebnis des Stufe-1-Audits ein Audit der Stufe 2 im Unternehmen durchgeführt werden kann bzw. welche Voraussetzungen noch zu erfüllen sind. Die Entscheidung wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Der Auditbericht wird beigelegt.

Folgende Ergebnisse sind möglich:

- das Stufe-2-Audit kann durchgeführt werden;
- das Stufe-2-Audit ist erst nach erfolgter Nachbesserung in genau bezeichneten Punkten möglich;
- eine Auditierung ist erst nach grundlegender Überarbeitung des Systems möglich.

Ist ein Audit im Unternehmen uneingeschränkt oder unter der Voraussetzung benannter Nachbesserungen möglich, so erhält der Kunde mit der Übersendung des Ergebnisses der Prüfung des Stufe-1-Audits ggf. auch schon den Auditplan, sofern der leitende Auditor mit dem Kunden bereits einen geeigneten Termin für das Audit im Unternehmen abgestimmt hat. Die Zertifizierungsstelle erhält entsprechende Kopien zur Ablage in der Kundenakte.

Lässt die Prüfung keine Auditierungswürdigkeit erkennen, wird das Verfahren ausgesetzt. Dem Kunden wird freigestellt, nach gründlicher Überarbeitung des Systems das Verfahren neu aufzunehmen.

4. Zertifizierungsabschnitt 2: Stufe-2-Audit

Der leitende Auditor setzt sich mit dem Kunden in Verbindung und vereinbart einen Audittermin. Er erstellt einen Auditplan, der bis spätestens zwei Kalenderwochen vor dem Audit der Zertifizierungsstelle zur Weiterleitung an den Kunden und ggf. die Co-Auditoren und/oder Fachexperten vorliegen muss. In Ausnahmefällen kann der Versand des Auditplans auch direkt durch den Auditor erfolgen.

Der Auditor bzw. das Auditorenteam führt das Audit im Unternehmen durch. Dies geschieht u. a. anhand der zutreffenden AGQS- oder einer gleichwertigen Audit-Checkliste.

Der leitende Auditor erstellt einen Auditbericht entsprechend Dok. 309 Richtlinie Auditoren – Pflichten, Berufung, Branchenkompetenz. Wurden mehrere Auditoren beauftragt, so werden ggf. Teilberichte erstellt. Die Erkenntnisse der weiteren Auditoren berücksichtigt der leitende Auditor bei seiner Gesamtbeurteilung (Empfehlung an die Zertifizierungsstelle).

Anhand des Auditberichts und eventuell weiterer Aufzeichnungen des Auditors bzw. der Auditoren wird über die Zertifizierungswürdigkeit des Kunden entschieden (Dok. 214).

Mögliche Ergebnisse können sein:

- Erteilung des Zertifikats ohne Auflagen;
- Erteilung des Zertifikats nach Erfüllung der Auflagen; Termin wird vereinbart;
- Nachaudit über die Abweichungen ist erforderlich; Termin wird vereinbart;
- Zertifizierungswürdigkeit (noch) nicht gegeben – Einstufung als Voraudit.

Bei gravierenden Mängeln, deren Behebung nur vor Ort beurteilt werden kann, wird ein Nachaudit vereinbart.

Der Kunde erhält eine Mitteilung über das Ergebnis der Auditierung im Unternehmen sowie den Auditbericht/die Auditteilberichte und ggf. vorhandene Abweichungsberichte. Ist ein Nachaudit vor Ort erforderlich, setzt das Verfahren bei der Terminplanung neu ein.

Bei Vorliegen der Zertifizierungsreife erhält der Kunde:

- die Mitteilung über die Zertifizierungsentscheidung;
- die Rechnung;
- den Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit.

Das Datum der Zertifizierungsentscheidung ist der Stichtag für alle weiteren Abläufe (Zertifikatsgültigkeit, Zeitfenster für Überwachungen und Rezertifizierungen).

Voraussetzung für die Aushändigung des Zertifikates ist der Eingang des Rechnungsbetrages. Die Rechnungslegung kann sowohl einmalig mit Übersendung der Zertifizierungsentscheidung, als auch in Teilbeträgen nach einzelnen Verfahrensschritten erfolgen. Das vom Leiter der Zertifizierungsstelle oder seinem Vertreter unterzeichnete Zertifikat wird dem Kunden zugestellt oder persönlich übergeben.

5. Überwachung

Im Verlauf der dreijährigen Gültigkeitsdauer eines Zertifikates werden mindestens zwei Überwachungsaudits durchgeführt. Die Überwachungsaudits müssen grundsätzlich vor Ort durchgeführt werden. Die Abstände zwischen den Überwachungen dürfen ein Jahr zwischen den Audits nicht deutlich über- oder unterschreiten (Zertifizierungsentscheidung – 3 Monate + 2 Monate). Innerhalb dieses Zeitfensters muss das Verfahren vollständig abgeschlossen werden, d. h. dass auch ggf. festgestellte Abweichungen innerhalb dieser Frist nachweislich behoben sein müssen. Bei Überschreitung der Frist erfolgt eine Aussetzung des Zertifikats. Eine Ausnahme bildet das erste Überwachungsaudit nach der Erstzertifizierung. Hier darf das Audit nicht später als ein Jahr nach dem letzten Tag des Zertifizierungsaudits (Stufe-2-Audit) durchgeführt werden.

Etwa drei Monate vor einem Überwachungsaudit informiert die AGQS den Kunden über den anstehenden Termin (telefonisch, per Email oder schriftlich) und fragt dabei aktuellen Unternehmensdaten ab. Grundsätzlich sind die Kunden auch vertraglich verpflichtet, der AGQS zertifizierungsrelevante Veränderungen mitzuteilen. Bezogen auf die Dokumentation geschieht dies bei wichtigen/umfangreichen Änderungen/Ergänzungen durch Zusendung der seit dem letzten Audit geänderten/ergänzten Handbuchabschnitte und Prozessbeschreibungen.

Der beauftragte Auditor setzt sich nach seiner Beauftragung mit dem zu überwachenden Unternehmen in Verbindung, vereinbart einen Termin für das Überwachungsaudit und übersendet einen Auditplan, der insbesondere Schwachstellen und Auflagen des Vorjahresaudits berücksichtigt.

Ergibt sich aus einer Mitteilung des Kunden oder bei der Prüfung der Systemdokumentation, dass Änderungen bzw. Erweiterungen des Qualitätsmanagementsystems vorliegen, die so gravierend sind, dass ein Rezertifizierungsaudit erforderlich ist, so erfolgt eine entsprechende Mitteilung und ein Angebot an den Kunden.

Bei der Überwachung vor Ort werden stichprobenartig ausgewählte Forderungen der jeweiligen Bezugsnorm überprüft. Diese konzentrieren sich auf die kritischen Forderungen (Führungsprozesse, Zertifikatshandhabung, Beschwerdemanagement) und auf bekannte Schwachstellen in der Dokumentation und Umsetzung sowie gegebenenfalls auf die Umsetzung von Auflagen aus dem vorangegangenen Audit. Auf jeden Fall sind im Laufe eines Zertifizierungszyklus alle Forderungen der jeweiligen Bezugsnorm mindestens ein Mal zu überprüfen. Ein Audit im vollen Umfang der gewählten Nachweisstufe wird dann im dritten Jahr bei der Rezertifizierung durchgeführt.

Das Ergebnis des Audits wird in einem Auditbericht festgehalten, der dem Dok. 309 Richtlinie Auditoren – Pflichten, Berufung, Branchenkompetenz entsprechen muss. Der Auditbericht und eventuell weitere Aufzeichnungen des Auditors werden der Zertifizierungsstelle zugestellt.

Nach der Beurteilung durch den Leiter der Zertifizierungsstelle oder seinen Stellvertreter erhält der Kunde die Mitteilung über das Ergebnis des Überwachungsaudits sowie den Auditbericht und ggf. vorhandene Abweichungsberichte.

Mögliche Ergebnisse können sein:

- Erhalt des Zertifikats ohne Auflagen;
- Erhalt des Zertifikats nach Erfüllung der Auflagen; Termin wird vereinbart;
- Erhalt des Zertifikats, wenn Nachaudit i. O.; Termin wird vereinbart;
- Aussetzen der Zertifizierung bis zum Nachweis der Behebung der Abweichungen bzw. bis zum positiven Abschluss des Nachaudits; Termin wird vereinbart;
- Entzug der Zertifizierung.

6. Rezertifizierung mit Ablauf der Zertifikatsgültigkeit

Vor Ablauf der Gültigkeitsdauer eines Zertifikates wird ein Rezertifizierungsaudit durchgeführt.

Spätestens 3 Monate vor Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikates wird dem Zertifikatsinhaber der Auftrag für die Rezertifizierung sowie ein Angebot über die Rezertifizierung zugestellt. Durch die Rücksendung des unterschriebenen Zertifizierungsvertrags und der aktuellen Unternehmensdaten ist das Rezertifizierungsverfahren eingeleitet. Der Auftrag sollte spätestens 2 Monate vor dem Auslaufen der Zertifikatsgültigkeit bei der AGQS eingegangen sein, da sonst eine fristgerechte Rezertifizierung gefährdet ist. Es muss dann in der Regel eine Neuzertifizierung mit üblicherweise deutlich höherem Aufwand durchgeführt werden. Das Rezertifizierungsverfahren muss spätestens bis zum letzten Tag der Gültigkeit des Zertifikats abgeschlossen sein (Zertifizierungsentscheidung). Abgeschlossen bedeutet in diesem Fall, dass eventuell festgestellte Abweichungen nachweislich beseitigt wurden, sonst ist eine Rezertifizierung nicht mehr möglich und es muss eine Neuzertifizierung durchgeführt werden. Gleichzeitig mit dem Antrag bzw. zum vereinbarten Termin reicht das Unternehmen die aktuelle Systemdokumentation zur Dokumentenprüfung ein, sofern nicht ein anderer Termin oder eine Dokumentenprüfung während des Audits vor Ort vorgesehen ist.

Die Abwicklung der Dokumentenprüfung und des Audits vor Ort erfolgt analog zu den Beschreibungen des Stufe-2-Audits im Zertifizierungsverfahren. Wird die Dokumentenprüfung während des Audits vor Ort durchgeführt, ist kein separater Dokumentenprüfbericht erforderlich; die Ergebnisse werden im Auditbericht dokumentiert. Nach Beurteilung durch den Leiter der Zertifizierungsstelle oder seinen Stellvertreter erhält der Kunde eine Mitteilung über das Ergebnis des Rezertifizierungsaudits sowie die weiteren zugehörigen Unterlagen (siehe Punkt 4).

Das Ergebnis kann sein:

- Erneuerung des Zertifikats ohne Auflagen;
- Erneuerung des Zertifikats nach Erfüllung der Auflagen; Termin wird vereinbart;
- Aussetzen der Zertifizierung, Zertifizierungswürdigkeit nicht (mehr) gegeben.

Bei gravierenden Mängeln, deren Behebung nur vor Ort beurteilt werden kann, wird ein Nachaudit vereinbart.

Weist das System einen zertifizierungswürdigen Zustand auf, wird ein Verlängerungszertifikat mit der üblichen Geltungsdauer, beginnend mit dem Ablaufdatum des vorherigen Zertifikates, ausgefertigt und dem Kunden ausgehändigt. Das abgelaufene Zertifikat verbleibt bei diesem.