

## Transparente Systeme – die Philosophie der AGQS

Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile. Ein System ist das Gefüge von Teilen, die voneinander abhängig sind, ineinander greifen und zusammenwirken. Ein Qualitätsmanagementsystem zu zertifizieren, bedeutet, das innere Gefüge eines Systems transparent zu machen. Das Ergebnis: optimale Prozesse, Qualität, Sicherheit, Schutz, effektive Steuerung, weniger Kosten. Die Vorteile liegen auf der Hand.

Was auf den ersten Blick wie die Zertifizierung von Managementsystemen aussieht, wird bei genauerer Betrachtung zu einer sinnvollen und wirksamen Aufgabe, mit der wir unseren Beitrag leisten zu transparenten Systemen, effektiven Prozessen, optimaler Qualität. Denn auf der Basis akkreditierter Zertifizierung können Sie erfolgreich handeln, Werte schaffen und dauerhaft erhalten.



### 1 Ihr Weg zum AGQS-Zertifikat

- 1. Informationsanfrage** In einem ersten Gespräch erfolgt der Austausch von Informationen über Ziel und Nutzen der Begutachtung, über den Zertifizierungsprozess und den Geltungsbereich Ihres Managementsystems. Dabei werden Ihre individuellen Bedürfnisse erfasst. Sämtliche Anfragen werden unter der Beachtung der rechtlichen Anforderungen an den Datenschutz vertraulich behandelt.
- 2. Angebot und Vertrag** Sie erhalten ein detailliertes Angebot, in dem die Schritte des Begutachtungsprozesses übersichtlich dargestellt sind. Der Umfang unserer Leistungen, die Kosten und der geplante zeitliche Ablauf werden transparent festgelegt.
- 3. Systemanalyse** Mit der Prüfung und Bewertung der Systemdokumentation und einem ersten Blick auf Ziele, die Ergebnisse des Managementreviews und die internen Audits beginnt das eigentliche Begutachtungsverfahren (Stufe-1-Audit vor Ort). Dabei wird festgestellt, ob Ihr Managementsystem bereits ausreichend entwickelt und zertifizierungsreif ist. Der Auditor erläutert die Ergebnisse und stimmt mit Ihnen den weiteren Zeitplan und die Inhalte der Begutachtung vor Ort ab.
- 4. Voraudit (optional)** Mit Ihnen gemeinsam ausgewählte Bereiche oder Prozesse werden vorab in einem Audit vor Ort bewertet, um Sicherheit für die Zertifizierung zu gewinnen.
- 5. Systembegutachtung** Vor Ort wird Ihr Managementsystem umfassend begutachtet und beurteilt mit dem (Stufe-2-Audit) Ziel, die Erfüllung der Forderungen an das Managementsystem festzustellen und Verbesserungspotenziale herauszuarbeiten. Der Auditor bzw. das Auditteam bewertet die Wirksamkeit aller Funktionsbereiche und Prozesse des Managementsystems anhand der Ergebnisse von Begehungen, Interviews und Einsichtnahmen in entsprechende Nachweise. Im Abschlussgespräch erhalten Sie die Feststellungen und Ergebnisse des Audits. Bei Bedarf werden Maßnahmenpläne vereinbart.
- 6. Systembewertung** Über das Ergebnis des Audits erhalten Sie einen schriftlichen Bericht. Die AGQS bewertet die Ergebnisse und entscheidet unabhängig über die Erteilung des Zertifikats. Gegebenenfalls ist die Umsetzung im Audit vereinbarter Maßnahmen vorher nachzuweisen.
- 7. Verleihung des Zertifikats** Sie erhalten Ihr Zertifikat, das wir Ihnen auf Wunsch gern persönlich überreichen.

8. 1. und 2. Überwachung (Audits vor Ort) In der Regel einmal jährlich erfolgt die Begutachtung bedeutender Komponenten Ihres Managementsystems. Mit Blick auf die kontinuierliche Verbesserung und anhaltende Wirksamkeit des Systems werden Verbesserungspotenziale herausgearbeitet.
9. Re-Zertifizierung Vor Ablauf der Zertifizierung erfolgt eine erneute umfassende Prüfung und Beurteilung des Systems auf Erfüllung der Forderungen der Norm/des Regelwerks sowie das Herausarbeiten von Verbesserungspotenzialen. Anschließend erfolgt die erneute Verleihung des Zertifikats. Weitere jährliche Überwachungsaudits schließen sich an.

## **2 Gebührenordnung für die Zertifizierung und Überwachung von Managementsystemen**

Diese Gebührenordnung tritt zum 01.03.2017 in Kraft und ist ab diesem Datum bis auf Widerruf für alle Erst-, Neu- und Re-Zertifizierungen sowie die darauf folgenden Überwachungen anzuwenden. Sie ersetzt alle älteren Gebührenordnungen.

### **2 Gebührenstruktur**

#### **2.1 Grundgebühr**

Die Grundgebühr beinhaltet alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Einleitung des Zertifizierungs-, Überwachungs- und Rezertifizierungsverfahrens, die Verwaltung und jeglichen Schriftwechsel im Zusammenhang mit dem jeweiligen Verfahren, die offizielle Entscheidung über die Erteilung/Aufrechterhaltung der Zertifizierung, die Zertifikatsverleihung sowie die Registrierung des Zertifikats und die Veröffentlichung des Zertifikatsinhabers auf der offiziellen Kundenliste der AGQS.

#### **2.2 Audit im Unternehmen**

Der benötigte Aufwand wird individuell ermittelt und ist abhängig von der Unternehmensgröße und -struktur sowie vom Umfang der zu prüfenden Management-Dokumentation und sonstigen zu berücksichtigenden Faktoren wie z. B. relevante rechtliche Rahmenbedingungen. Basis für die Berechnung des Aufwandes für das Audit vor Ort ist die AGQS-Richtlinien 114, die die Anforderungen der jeweils gültigen IAF-Guidelines/Akkreditierungsstellen-Richtlinien und Normen berücksichtigt.

Berechnet werden die Auditorentage (1 Auditorentag entspricht 8,0 Stunden) für die Vorbereitung/Planung des Audits, die Dokumentenprüfung mit Bericht (nicht bei Überwachungsaudits), das Audit vor Ort, die Nachbereitung des Audits mit Bericht sowie anfallende Reisekosten.

#### **2.3 Zertifikate**

Kostenfrei wird ein Zertifikat in deutscher Sprache verliehen. Auf Wunsch sind kostenfrei autorisierte Übersetzungen in englischer und französischer Sprache erhältlich. Kostenpflichtig sind Zertifikate in anderen Sprachen oder mit Einbindung des Firmenlogos des Zertifikatsinhabers sowie Duplikate der Originalzertifikate. Zusätzlich zum Original des Zertifikats kann kostenpflichtig ein Digitaldruck des Zertifikats auf einer Aluminiumtafel in DIN A 3 und/oder DIN A 4 erworben werden.

#### **2.4 Abgrenzung der durch die Gebühren abgedeckten Leistungen**

Sollten mehr Auditorentage erforderlich sein, z. B. dadurch, dass der Antragsteller die Auditierung erschwert bzw. nicht in der angemessenen Weise unterstützt, so wird der zusätzliche Aufwand entsprechend der benötigten Auditorentage in Rechnung gestellt.

Nach erfolgtem Audit im Unternehmen wird die bisher erbrachte Leistung, auch wenn zu einem späteren Zeitpunkt ein Nachaudit erfolgen muss, ohne Abzug in Rechnung gestellt. Nachaudits werden gesondert entsprechend der benötigten Auditorentage berechnet.

Sollte eine zweite Prüfung der Management-Dokumentation aufgrund erheblicher Abweichungen oder nach einer Aussetzung des Verfahrens erforderlich sein, so wird diese zusätzlich entsprechend der benötigten Auditorentage in Rechnung gestellt.

Wird das Verfahren nach der Prüfung der Management-Dokumentation wegen gravierender Mängel ausgesetzt oder sind aus anderen Gründen ohne Verschulden der AGQS nach der Dokumentenprüfung mehr als 3 Monate verstrichen, wird die bisher erbrachte Leistung in Rechnung gestellt. Ferner behält sich die AGQS vor, jederzeit für bis dahin erbrachte Leistungen Zwischenrechnungen zu stellen.

## 2.5 Individuelles Angebot

Aufgrund der Vielzahl variabler Faktoren wird ein Zertifizierungs- und Überwachungsverfahren individuell geplant. Die Angabe pauschaler Kosten für ein komplettes Zertifizierungsverfahren wäre somit nicht in Ihrem und unserem Sinne. Fordern Sie bitte Ihr persönliches Angebot an.

| 2.6 | Begutachtungsdienstleistungen  | Euro (€)   |
|-----|--|--|
|     | Erstinformation:<br>- Informationsgespräch<br>- Veranstaltungen beim Kunden (keine Schulungen!)  | kostenfrei<br>1.050,-/Tag  |
|     | Erstzertifizierung:<br>- Grundgebühr<br>- Voraudit (optional)<br>- Stufe 1-Audit (vor Ort, mit Bericht)<br>- separate Dokumentenprüfung mit Bericht (optional)<br>- Auditplanung/-vorbereitung<br>- Stufe-2-Audit im Unternehmen mit Bericht<br>- Nachaudit (falls erforderlich)   | 1.050,-<br>1.050,-/Tag<br>1.050,-/Tag<br>1.050,-/Tag<br>1.050,-/Tag<br>1.050,-/Tag<br>1.050,-/Tag  |
|     | AGQS-Zertifikate:<br>- Erteilung des Zertifikats in deutscher und optional in englischer und/oder französischer Sprache<br>- Zertifikat mit Einbindung des Firmenlogos des Zertifikatsinhabers<br>- Zertifikate in anderen Sprachen<br><br>- Änderung von Zertifikaten während der Laufzeit<br>- Duplikat eines Originalzertifikats<br>- Veröffentlichung in der AGQS-Kundenliste<br>- Persönliche Zertifikatsübergabe durch einen Vertreter der AGQS<br>- Zertifikat auf Aluminium (Digitaldruck) | kostenfrei<br>50,-/Sprache<br>nach Aufwand,<br>mindestens jedoch<br>50,-/Sprache<br>30,-/Sprache<br>15,-/Stück<br>kostenfrei<br>nach Aufwand<br>100,-/Stück DIN A4<br>150,-/Stück DIN A3 |
|     | Jährliche Überwachung:<br>- Grundgebühr<br>- Auditplanung/-vorbereitung<br>- Audit im Unternehmen mit Bericht<br>- Nachaudit (falls erforderlich)  | 350,-<br>1.050,-/Tag<br>1.050,-/Tag<br>1.050,-/Tag   |
|     | Re-Zertifizierung:<br>- Grundgebühr<br>- Dokumentenprüfung mit Bericht<br>- Auditplanung/-vorbereitung<br>- Audit im Unternehmen mit Bericht<br>- Nachaudit (falls erforderlich)   | 700,-<br>1.050,-/Tag<br>1.050,-/Tag<br>1.050,-/Tag<br>1.050,-/Tag  |
|     | Reisekosten:<br>- Kilometerpauschale PKW<br>- andere Verkehrsmittel<br>- Reisezeitvergütung für Reisezeiten außerhalb des Audittages (je eine Stunde An- und Abreise inklusive)<br>- Übernachtungen<br>- Spesen  | 0,60/km<br>nach Aufwand<br><br>45,-/h<br>nach Aufwand<br>werden nicht<br>berechnet   |

Alle Preisangaben in dieser Gebührenordnung verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Bei gleichzeitiger Zertifizierung, Überwachung oder Re-Zertifizierung (in Form von Kombiaudits) eines oder mehrerer weiterer Managementsysteme (z. B. Umweltmanagement) reduziert sich die Grundgebühr für jedes weitere Managementsystem um 50%.

## **3 Zeichensatzung**

### **3.1 Allgemeines**

Mit einem Zertifikat der AGQS bekunden Sie Ihrem gesamten gesellschaftlichen Umfeld Ihren Willen, Leistungsversprechen einzulösen. Als Vertrauensbeweis unserer Kunden, als Zeichen ihrer Loyalität und Zufriedenheit mit der Qualität unserer Dienstleistungen freuen wir uns über die Nutzung des AGQS-Logos und/oder Zertifizierungszeichens: zum Beispiel auf dem Geschäftspapier oder auf Broschüren, im Internet, auf Messen, Fahrzeugen oder in der Werbung. Das Zertifizierungszeichen steht in direkter Verbindung mit der zertifizierten Organisation und ihrem Managementsystem.

Diese Zeichensatzung regelt die Verwendung des AGQS-Logos sowie die von der AGQS zu Werbezwecken bereitgestellten Zertifikate und Zertifizierungszeichen.

Grundsätzlich darf jeder Kunde, solange er über eine gültige AGQS-Zertifizierung verfügt, die Aussage über die Zertifizierung zu Werbezwecken nutzen. Hierfür stellt die AGQS folgende Mittel zur Verfügung:

1. ein deutschsprachiges Zertifikat im Format DIN A 4,
2. auf Wunsch je eine autorisierte englische und/oder französische Übersetzung des Zertifikates im Format DIN A 4 (weitere Fremdsprachen nach besonderer Vereinbarung),
3. auf Wunsch ein Zertifizierungszeichen als Hinweis auf die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO 14001, DIN EN ISO 50001 oder BS OHSAS 18001 in ihrer jeweils gültigen Fassung (Download unter <http://www.agqs.de> für registrierte Zertifikatsinhaber).

### **3.2 Verwendung von Zertifikat, Zertifizierungszeichen und AGQS-Logo**

#### **3.2.1 Zertifikat**

Das Zertifikat darf zu Werbezwecken nur als Ganzes genutzt werden. Hierbei müssen Farbkopien, die den Eindruck eines Originals erwecken können (z. B. einzelne Blätter oder downloadbare Veröffentlichung im Internet), unabhängig von ihrem Format als Kopie gekennzeichnet werden, um Verwechslungen mit dem Original auszuschließen.

Verkleinerungen in Prospekten, Katalogen und vergleichbaren Druckwerken benötigen diesen Aufdruck nicht, müssen aber eine solche Größe haben, dass alle relevanten Angaben noch (ohne vergrößernde Hilfsmittel) lesbar sind.

Ebenso muss die Abbildung des Zertifikates so erfolgen, dass relevante Teile des Zertifikates wie z. B. der Zertifikatsinhaber, der Geltungsbereich oder die Datumsangaben nicht verdeckt werden.

Dies gilt sinngemäß auch für die Übersetzungen der AGQS-Zertifikate.

#### **3.2.2 Zertifizierungszeichen**

Alternativ bzw. ergänzend zum Zertifikat darf ein Zertifizierungszeichen verwendet werden, das von der AGQS auf ihrer Internetseite bereitgestellt wird. Auch dieses Zertifizierungszeichen darf nur in unveränderter Form und Farbe benutzt werden (Vergrößerungen und Verkleinerungen bleiben hiervon unberührt). Farbliche Veränderungen können in Ausnahmefällen auf schriftlichen Antrag genehmigt werden.

#### **3.2.3 AGQS-Logo**

Zusätzlich kann das AGQS-Logo verwendet werden, wenn eine gültige AGQS-Zertifizierung vorliegt. Dieses AGQS-Logo darf nur mit Angabe des gewählten Regelwerks (z. B. DIN EN ISO 9001:2015) verwendet werden. Das AGQS-Logo muss in unveränderter Form und Farbe benutzt werden (Vergrößerungen und Verkleinerungen bleiben hiervon unberührt). Farbliche Veränderungen können in Ausnahmefällen auf schriftlichen Antrag genehmigt werden.

### 3.3 Ausschlüsse der Verwendung

#### 3.3.1 Generelle Ausschlüsse

Eine Verwendung der AGQS Zertifizierungszeichen oder eine Berufung auf die Zertifizierung durch die AGQS ist grundsätzlich nicht zulässig:

- im Zusammenhang mit Gesetzesverstößen;
- in sittenwidrigem Kontext;
- wenn dadurch persönliche Belange Einzelner oder ganzer Gruppen in unzulässiger Weise beeinträchtigt werden;
- auf Laborberichten, Kalibrierscheinen oder Inspektionsberichten.

Weiterhin ist es nicht zulässig, durch irreführende Hinweise auf die Zertifizierung durch die AGQS bewusst einen falschen Eindruck beim Kunden zu erwecken, was den Geltungsbereich des Zertifikates oder die gewählte Nachweisstufe angeht.

#### 3.3.2 Ausschlüsse der Verwendung bei Erlöschen der Zertifizierung

Sollte der Fall eintreten, dass die Zertifizierung erlischt, darf in keiner Weise weiterhin mit der Zertifizierung durch die AGQS geworben werden. Ein Erlöschen der Zertifizierung liegt in den folgenden Fällen vor:

- bei Ablauf der Zertifikatsgültigkeit;
- bei Kündigung des Überwachungsvertrages durch den Kunden;
- bei Einzug des Zertifikates durch die AGQS.

In diesen Fällen darf die Zertifizierungsaussage nicht mehr zu Werbezwecken genutzt werden. Hinweise auf eine bestehende Zertifizierung in Druckwerken wie Katalogen, Preislisten, Briefköpfen o. ä., die zum Zeitpunkt des Erlöschens der Zertifizierung noch nicht in Umlauf gebracht waren, sind in geeigneter Weise als nicht mehr gültig zu kennzeichnen.

#### 3.3.3 Ausschlüsse der Verwendung auf Produkten, Produktverpackungen und Begleitinformationen

Ein Hinweis auf eine Zertifizierung durch die AGQS darf nicht auf Produkten, Produktverpackungen und Begleitinformationen angebracht oder sonst in irgendeiner Weise verwendet werden, die den Anschein erwecken könnte, es handele sich um eine Produktzertifizierung.

### 3.4 Verstöße gegen die Zeichensatzung

Verstöße gegen die Zeichensatzung, insbesondere wenn sie mit Straftatbeständen einhergehen, können zur Entziehung der AGQS-Zertifizierung führen.

#### 3.4.1 Missbrauch, Entzug, Annullierung und Aussetzung der Zertifizierung

Definitionen:

- **Zertifizierungsregeln** sind alle AGQS-Dokumente, Verträge und Vereinbarungen, die im Rahmen der Zertifizierung mit dem Zertifikatsinhaber geschlossen oder ihm zur Kenntnis gebracht wurden.
- **Missbrauch** des Zertifikates ist eine missbräuchliche Benutzung des Zertifikates im Sinne der Bestimmungen dieses Dokuments. Sollten aus Unkenntnis Verstöße gegen diese Bestimmungen begangen worden sein, so hat der Zertifikatsinhaber nach Kenntnisnahme eine Frist von 6 Monaten, um diese zu beheben. Sind die Mängel nach Ablauf dieser Frist nicht behoben, liegt ein Verstoß gegen das UWG – Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb – vor.
- **Entzug** des Zertifikates kommt zum Tragen bei schuldhaftem Verhalten des Zertifikatsinhabers, wie z. B.:
  - schwere Mängel in seinem Managementsystem, die auch nach Aufforderung nicht behoben wurden;
  - missbräuchliche Benutzung des Zertifikates;
  - vorsätzlicher Verstoß gegen die Zertifizierungsregeln;
  - Verweigerung eines Überwachungsaudits.

Nach einem Entzug des Zertifikates darf nicht mehr auf eine bestehende Zertifizierung hingewiesen werden (siehe auch 3.2). Der Entzug wird in der veröffentlichten Liste der zertifizierten Unternehmen dokumentiert. Im Falle eines Entzuges während der Laufzeit des Zertifikates hat der Zertifikatsinhaber die Verpflichtung, das/die aktuell gültige(n) Zertifikat(e) (Original(e)) unaufgefordert an die AGQS zurückzugeben. Ein Rückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.

- **Annullierung** bezeichnet die nicht schuldhafte Beendigung der Zertifizierung, wie z. B. durch:
  - Übernahme des Unternehmens durch ein anderes Unternehmen, das die Zertifizierung nicht weiterführen will;
  - Aufgabe des Unternehmens o. ä.

In diesen Fällen erlischt die Zertifizierung. Die Pflicht, Umstände, die zu einer Annullierung der Zertifizierung führen, umgehend an die AGQS zu melden, obliegt dem Zertifikatsinhaber.

- **Aussetzung** einer Zertifizierung ist für maximal 3 Monate über das Ablaufdatum des Zertifikates hinaus möglich, wenn eine Entscheidung auf Verlängerung des Zertifikates nicht bis zum Ablauf des alten Zertifikates möglich ist.

Ein Zertifikat kann ebenfalls für maximal 3 Monate über den spätesten möglichen Überwachungstermin hinaus ausgesetzt werden.

Grundsätzlich müssen Anträge auf Aussetzung der Zertifizierung schriftlich begründet werden. Dem Antrag auf Aussetzung wird stattgegeben, wenn die Akkreditierungsstelle diesem zustimmt.

Ausgesetzte Zertifizierungen werden in der Liste der zertifizierten Unternehmen dokumentiert und auf der AGQS-Homepage veröffentlichten.

- Werden die Gründe für die Aussetzung der Zertifizierung innerhalb der vorgesehenen Fristen beseitigt, kann das Zertifikat **wiederhergestellt** werden.
- **Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereichs:** Im Rahmen der Zertifizierungstätigkeiten kann es immer wieder vorkommen, dass ein Kunde eine Erweiterung oder Einschränkung der Zertifizierung oder des Geltungsbereichs anstrebt oder die Zertifizierungsstelle (z. B. durch Auditfeststellungen) entsprechende Maßnahmen ergreifen muss. Die Vorgehensweise ist mit der Zertifizierungsstelle abzustimmen.

### 3.4.2 Entscheidung

Die Entscheidung, wann einer der o. g. Sachverhalte gegeben ist und wie in dem speziellen Fall zu verfahren ist, trifft der Leiter der Zertifizierungsstelle und dokumentiert diese in angemessener Form.

## 4. Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden

### 4.1 Allgemeiner Ablauf

Einsprüche bzw. Beschwerden bezüglich der Arbeit der AGQS sind von der Einspruch/Beschwerdeführenden Stelle innerhalb von 4 Wochen nach Vorliegen des Einspruchs- oder Beschwerdeggrundes der AGQS mündlich oder schriftlich bekannt zu geben. Der Eingang des Einspruchs oder der Beschwerde wird schriftlich bestätigt. Beschwerdeführende Stelle im Sinne dieser Richtlinie kann entweder der AGQS-Kunde selbst oder aber auch jede dritte Partei sein. Die AGQS versichert, dass durch einen Einspruch oder eine Beschwerde dem Einspruch-/ Beschwerdeführer kein Nachteil entsteht und der Einspruch/die Beschwerde vertraulich behandelt wird.

Über die Beanstandung bzw. Beschwerde entscheiden die zuständigen Organe der AGQS. Hierbei wird sichergestellt, dass die Entscheidung über einen Einspruch oder eine Beschwerde von einer Person getroffen oder bewertet und freigegeben wird, die nicht in den dem Einspruch oder der Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalt einbezogen war.

Kann eine Entscheidung aus den von der Geschäftsführung und dem Lenkungsausschuss verabschiedeten Richtlinien der AGQS oder aus einem vorliegenden Entscheid des für den Sachverhalt zuständigen Gremiums der AGQS eindeutig abgeleitet werden, wird der Vorgang vom Leiter der Zertifizierungsstelle oder seinem Stellvertreter allein bearbeitet.

Grundlage der Entscheidung sind alle relevanten Informationen zum Sachverhalt (z. B. Auditaufzeichnungen, mündliche oder schriftliche Stellungnahmen), die entsprechend verifiziert werden können. Die Entscheidung wird dem Einspruch-/Beschwerdeführer so schnell wie möglich schriftlich mitgeteilt. Sollte das Verfahren längere Zeit in Anspruch nehmen, werden Fortschrittsberichte erstellt.

Gegen die Entscheidung kann innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach Zugang schriftlich Einspruch eingelegt werden.

Letzte AGQS-Instanz für Einsprüche und Beschwerden ist der Schlichtungsausschuss, der aus einem Vertreter des Lenkungsausschusses als Vorsitzendem sowie je einem Vertreter der Parteien besteht. Der Schlichtungsausschuss wird bei unklarer Sachlage und bei Einsprüchen gegen Entscheidungen eingesetzt. Gegebenenfalls werden Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen/Beschwerden in die Entscheidungsfindung einbezogen. Bei erfolglosen Schlichtungsbemühungen wird ein Schiedsgerichtsverfahren eingeleitet.

### **4.2 Aufzeichnungen**

Aufzeichnungen über behandelte Einsprüche und Beschwerden werden als Schriftverkehr in der betreffenden Kundenakte abgelegt und im EDV-gestützten Maßnahmenplan dokumentiert. Sofern sich durch Auswertung der Aufzeichnungen, spätestens im Rahmen der Jahresanalyse zur Managementbewertung, eine Systematik erkennen lässt, die die Einleitung von Korrektur- und/oder Vorbeugungsmaßnahmen ermöglicht, werden diese umgehend eingeleitet.

### **4.3 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen**

Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen werden im EDV-gestützten Maßnahmenplan dokumentiert und verfolgt. Hier werden die Auslöser der Maßnahmen, verantwortliche Mitarbeiter, die Zieltermine für die Maßnahmen, Aufzeichnungen über die Maßnahmenüberwachung/-verfolgung und die Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen nach deren Abschluss sowie gegebenenfalls daraus abgeleitete Folgemaßnahmen vollständig dokumentiert. Auch die Kommunikation mit den beteiligten Parteien wird entsprechend aufgezeichnet. Nach Abschluss der Maßnahmen wird gegebenenfalls eine Kopie des Vorgangs im betreffenden Kundenordner abgelegt.

## 5. Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 5.1 Geltungsbereich

Diese Bedingungen gelten für die zwischen der AGQS und ihren Auftraggebern geschlossenen Verträge, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

Im folgenden Text werden Audits und Begutachtungen als „Audits“, Auditoren, Gutachter und Experten als „Auditoren“ sowie Audit- und Begutachtungsberichte als „Auditberichte“ bezeichnet.

### 5.2 Auditierung von Managementsystemen

Die AGQS auditiert das Managementsystem des Auftraggebers oder Teile davon mit dem Ziel, die Konformität zu vereinbarten Forderungen, einschließlich der Wirksamkeit des Systems festzustellen. Hierüber erhält der Auftraggeber ein Auditbericht und ein AGQS-Zertifikat bzw. eine Urkunde. Die AGQS ist bei ihren Audits unabhängig, neutral und objektiv. Audits werden am Ort der Leistungserbringung des Auftraggebers durchgeführt. Art, Umfang und Termine zum Verfahren vereinbaren die Parteien gesondert. Werden bei einem Audit Abweichungen von den Forderungen des Regelwerks festgestellt, sind die Korrekturmaßnahmen innerhalb der vom Regelwerk vorgegebenen bzw. einer angemessenen, vereinbarten Frist nachweislich vom Auftraggeber umzusetzen, bevor ein AGQS-Zertifikat erteilt werden kann. Die AGQS bemüht sich, Störungen des Betriebsablaufs bei der Durchführung der Audits in den Räumen des Auftraggebers gering zu halten.

### 5.3 Auswahl der Auditoren

Die Auswahl und Anzahl der einzusetzenden Auditoren obliegt der AGQS. Sie benennt den/die Auditoren und stellt dem Auftraggeber auf Wunsch deren Kurzbiographien zur Verfügung. Die AGQS verpflichtet sich, nur Auditoren einzusetzen, die aufgrund ihrer fachlichen Qualifikation, ihrer Erfahrungen und ihrer persönlichen Fähigkeiten für den Auftrag geeignet sind. Sie sind für das/die geforderte(n) Regelwerk(e) zugelassen, verfügen über angemessene Erfahrung im Tätigkeitsbereich des Auftraggebers sowie über Management- und Audit-Erfahrung.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die von der AGQS vorgeschlagenen Auditoren ohne Angabe von Gründen abzulehnen. In diesem Fall unterbreitet die AGQS einen neuen Vorschlag. Die Berechtigung zur Ablehnung steht dem Auftraggeber zu Beginn der Vorbereitungs- und Überwachungsphase je einmal zu. Für den Fall, dass ein Auditor unmittelbar vor oder während des Audits ausfällt, vereinbaren beide Parteien das weitere Vorgehen.

### 5.4 Rechte und Pflichten der AGQS

#### 5.4.1 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die AGQS verpflichtet sich, über alle Tatsachen, die ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit beim Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, unerheblich, ob es sich dabei um Interna des Auftraggebers selbst oder um dessen Geschäftsverbindungen handelt. Gleiches gilt für mündliche und schriftliche Ergebnisse aus den Audits. Informationen an Dritte leitet die AGQS nur mit schriftlichem Einverständnis des Auftraggebers weiter. Die AGQS bewahrt Aufzeichnungen aus Audits für mindestens fünf Jahre auf. Diese Verpflichtungen gelten auch für die Zeit nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Die AGQS betreibt über ihren Internetauftritt ein gesichertes Webportal, das dem Abruf von Zertifizierungszeichen sowie sonstigen Informationen dient. Die Teilnahme des Auftraggebers am Webportal ist erst nach Einrichtung eines Benutzerzugangs (Vergabe von Kennung und Passwort) und Abgabe einer elektronischen oder schriftlichen Einwilligung möglich.

#### 5.4.2 Akkreditierung und Zulassung

Die AGQS ist durch Akkreditierungs-/Zulassungsstellen berechtigt, Gutachten und Zertifikate zu zahlreichen Regelwerken zu erstellen. Sie ist verpflichtet, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen dieser Stellen die Teilnahme an Audits zu ermöglichen. Sie gewährt ihnen Einblick in eigene Unterlagen sowie in kundenbezogene Daten, soweit dies für Akkreditierungsverfahren notwendig ist. Diese Mitarbeiter werden zur Verschwiegenheit verpflichtet. Soweit einzelne Regelwerke es ausdrücklich fordern, werden kundenbezogene Daten und Auditergebnisse an diese Stellen weitergegeben. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt.

#### 5.4.3 Haftung

Die AGQS haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Dies gilt auch für Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen. Die AGQS verpflichtet sich, für die im Rahmen des Auftrages zu erbringenden Dienstleistungen auf Anforderung eine Haftpflichtversicherung nachzuweisen.

#### 5.4.4 Haftungsbeschränkung

Soweit eine Haftung der AGQS in Betracht kommt, ist diese auf höchstens EUR 250.000,- pro Geschäftsvorgang und EUR 500.000,- pro Kalenderjahr beschränkt.



#### 5.4.5 Veröffentlichung

Die AGQS führt und veröffentlicht ein Verzeichnis aller Auftraggeber mit gültiger AGQS-Zertifizierung. Diese Veröffentlichung beinhaltet Name und Anschrift der zertifizierten Organisation sowie den Geltungsbereich inklusive der einbezogenen Standorte und das zu Grunde liegende Regelwerk. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt. Bei berechtigtem Interesse können im Einvernehmen mit dem Auftraggeber weitere Informationen an Dritte weitergegeben werden.

#### 5.4.6 Wirksamkeit von zertifizierten Managementsystemen

Die AGQS verifiziert durch regelmäßige Audits (in der Regel jährlich) die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems des Auftraggebers. Erhält die AGQS Informationen von Dritten, die Zweifel über die Konformität oder Wirksamkeit des von ihr zertifizierten Managementsystems begründen, hat sie das Recht, nach Anhörung der betroffenen Auftraggeber zusätzliche außerplanmäßige Audits durchzuführen. Im gesetzlich geregelten Bereich hat die AGQS das Recht, in begründeten Fällen zusätzliche unangekündigte Begutachtungen durchzuführen.

#### 5.4.7 Vereinbarung von Terminen

Die AGQS und der Auftraggeber vereinbaren Audittermine möglichst langfristig. Termine werden schriftlich bestätigt. Kann auf Veranlassung des Auftraggebers ein bestätigter Termin nicht wahrgenommen werden, so kann die AGQS die durch die Vorbereitung des Termins tatsächlich entstandenen Aufwendungen in Rechnung stellen.

### 5.5 Rechte und Pflichten des Auftraggebers

#### 5.5.1 Managementsystem

Der Auftraggeber muss ein dokumentiertes Managementsystem einführen und aufrechterhalten, das die Forderungen des zugrunde gelegten Regelwerks erfüllt. Um die Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems dauerhaft sicherzustellen, sind die hierfür notwendigen Maßnahmen durchzuführen und zu dokumentieren.

#### 5.5.2 Darlegungspflicht

Der Auftraggeber stellt sicher, dass der AGQS alle für die Erfüllung des Auftrages notwendigen Informationen und die erforderlichen Räumlichkeiten zugänglich sind. Er verpflichtet seine von ihm benannten Beauftragten und Mitarbeiter, dem Auditor rechtzeitig, wahrheitsgemäß und vollständig Auskunft über alle Vorgänge zu erteilen, die für die Auditierung von Bedeutung sein können. Im Rahmen von zertifizierten Managementsystemen müssen der AGQS auf Anfrage alle Aufzeichnungen über Beanstandungen und deren Korrekturmaßnahmen vorgelegt werden.

#### 5.5.3 Mitteilung über Änderungen

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die AGQS unverzüglich über alle Änderungen zu informieren, die auf das zertifizierte Managementsystem Einfluss haben können. Dies bezieht sich besonders auf den Kauf/Verkauf von Unternehmensteilen, Eigentümerwechsel, Änderungen des Tätigkeitsfeldes, grundlegende Prozessveränderungen oder die Eröffnung von Konkurs- oder Vergleichsverfahren. Die AGQS prüft nach Absprache mit dem Auftraggeber, wie das Zertifikat in solchen Fällen aufrechterhalten werden kann.

#### 5.5.4 Vertraulichkeit und Verschwiegenheit

Der Auftraggeber ist berechtigt, den Auditbericht vollständig weiterzugeben. Eine auszugsweise Weitergabe ist nicht gestattet. Die dem Auftraggeber von der AGQS überlassenen Unterlagen einschließlich des AGQS-Zertifikats und des AGQS-Zertifizierungszeichens sind urheberrechtlich geschützt. Der Auftraggeber erkennt ausdrücklich an, dass alle ihm von der AGQS übergebenen oder zur Einsicht überlassenen Unterlagen Eigentum der AGQS bleiben und verpflichtet sich, diese nur intern zu verwenden, Dritten nicht zugänglich zu machen oder für andere als vereinbarte Zwecke zu nutzen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die ihm unter dieser Vereinbarung zugänglich gemachten Informationen und Kenntnisse über Angelegenheiten der AGQS, deren Mitarbeiter und Auditoren vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt über das Ende der Vereinbarung hinaus bestehen. Der Auftraggeber verpflichtet seine Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen entsprechend.

#### 5.5.5 Unabhängigkeit der Auditierung

Der Auftraggeber ist verpflichtet, alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit der AGQS-Mitarbeiter und Gutachter beeinträchtigen könnte. Dies gilt besonders für Angebote für Beratungstätigkeit, Anstellung und Aufträge auf eigene Rechnung, gesonderte Honorarabsprachen oder sonstige geldwerte Zuwendungen.

### 5.6 Leistungen, Preise und Zahlungsbedingungen

Der Auftraggeber erkennt die Geschäftsbedingungen und Preise der AGQS in der jeweils gültigen Fassung an, soweit vertraglich nicht anders vereinbart. Der Auftrag wird nach vollständiger Leistungserbringung abgerechnet. Die AGQS behält sich jedoch vor, Teilrechnungen für die bis zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung erbrachten Leistungen zu stellen. Rechnungen sind innerhalb von zwei Wochen ab Rechnungsdatum ohne Abzug netto zahlbar. Bei Zahlungsverzug ist die AGQS berechtigt, die jeweils banküblichen Zinsen zu berechnen.

## 5.7 Zertifikate und Zertifikatssymbole

### 5.7.1 Nutzung der Zertifikate und der Zertifizierungszeichen

Der Auftraggeber erkennt die Zeichensetzung zur Nutzung der AGQS-Zertifikate und AGQS-Zertifizierungszeichen ausdrücklich an (siehe Punkt 3).

Die AGQS ist verpflichtet, bei Erfüllung aller Zertifizierungsforderungen und vertraglichen Verpflichtungen das Zertifikat zu erteilen und dem Auftraggeber auszuhändigen. Die Zertifizierungsentscheidung obliegt allein der AGQS. Grundlage ist die im Auditbericht ausgesprochene Empfehlung der Auditoren, das Zertifikat auszustellen. AGQS-Zertifikate haben in der Regel eine Gültigkeit von drei Jahren, beginnend mit der Feststellung der Konformität.

Zertifikate und Zertifizierungszeichen dürfen zur Werbung eingesetzt werden. Diese Nutzung ist auf den Geltungsbereich und die Geltungsdauer der Zertifizierung beschränkt. Die AGQS ist verpflichtet, im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf die korrekte Verwendung zu achten.

### 5.7.2 Nichterteilung des Zertifikats

Die AGQS kann Zertifikate nur erteilen, wenn nach dem Audit (Erst-/Re-/Neuzertifizierung) die Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Bei Nichterfüllung dokumentiert der Auditor die Mängel in einem Abweichungsbericht oder er gibt die Auflagen bekannt, deren Erfüllung zur Erteilung eines Zertifikats notwendig sind. Abweichungen oder Auflagen sind innerhalb von drei Monaten zu beheben oder zu erfüllen. Erforderlichenfalls wiederholt die AGQS das Audit ganz oder teilweise. Die Kosten hierfür werden entsprechend der gültigen Gebührenordnung nach Aufwand berechnet. Wurden die Mängel nicht innerhalb von drei Monaten behoben oder sind auch nach zweimaligem Nachaudit die Voraussetzungen für eine Zertifikatserteilung nicht gegeben, wird das Zertifizierungsverfahren durch einen Bericht ohne Zertifikat abgeschlossen.

## 5.8 Einsprüche und Beschwerden

Jeder Auftraggeber hat Anspruch auf Dienstleistungen, die im vereinbarten Rahmen so erbracht werden, dass seine Erwartungen und Bedürfnisse erfüllt werden. Bei Nichterfüllung bittet die AGQS um Information, die zur Verbesserung notwendig ist. Jeder Auftraggeber hat das Recht, bei Meinungsverschiedenheiten mit Auditoren oder mit der AGQS gegen eine Entscheidung Einspruch oder Beschwerde einzulegen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich zu Anerkennung des Verfahrens zur Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden (siehe Punkt 4).

## 5.9 Vertragsdauer und -beendigung

Die Vereinbarung wird mit Auftragserteilung auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Auftraggeber kann ohne Angabe besonderer Gründe mit einer Frist von einem Monat schriftlich kündigen. Im Fall der Kündigung durch den Auftraggeber behält sich die AGQS vor, die bereits erbrachten Leistungen zu berechnen. Die AGQS kann nur aus wichtigem Grund, insbesondere bei Verletzung der Punkte 5.5, 5.6 und 5.7 dem Auftraggeber gegenüber kündigen.

## 5.10 Gerichtsstand und Rechtswahl

Gerichtsstand ist Remscheid. Es gilt deutsches Recht.

## 5.11 Abweichende Vereinbarungen

Abweichende Vereinbarungen oder Nebenabreden bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen der vertraglichen Vereinbarungen – einschließlich der Geschäftsbedingungen – unwirksam sein, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien werden die unwirksamen Bestimmungen unverzüglich durch solche ersetzen, die den unwirksamen in ihrem Sinngehalt möglichst nahe kommen.

## 5.12 Zusätzliche Bedingungen

Zusätzlich zu vorstehenden Bedingungen gelten bei einzelnen Regelwerken die jeweils spezifischen Forderungen in der jeweils gültigen Version inklusive ihrer ergänzenden Interpretationen.



AGQS Qualitäts- und Umweltmanagement GmbH

Elberfelder Straße 77

42853 Remscheid

Tel. +49 (0)2191-438-24

Fax +49 (0)2191-438-26

email@agqs.de

www.agqs.de