

Die Zertifizierung eines Personal Information Management-Systems (PIMS) besteht aus der Angebots- und Vertragsphase, der Auditvorbereitung, die Durchführung des Audits Stufe 1 mit Bewertung der Management-Dokumentation, der Durchführung des Audits Stufe 2, der Zertifikatserteilung und der Überwachung/Rezertifizierung.

Die Auditoren werden von der Zertifizierungsstelle der TÜV NORD CERT GmbH entsprechend der Zulassung für die Branche und der Qualifikation ausgewählt.

1 Zertifizierungsverfahren

1.1 Auditvorbereitung

Nach Vertragsabschluss bereitet sich der Auditor mithilfe des von dem Unternehmen ausgefüllten Fragebogens und des Kalkulationsblattes auf das Audit vor und stimmt sich mit dem Unternehmen über die weitere Vorgehensweise ab.

Sollten im Unternehmen besondere Umstände vorliegen, die die Gewährleistung zusätzlicher Sicherheit oder Vertraulichkeit erfordern, kann eine zusätzliche Vertraulichkeitsvereinbarung unterzeichnet werden.

Wenn der Kunde über vertrauliche oder sensible Dokumente verfügt, die den Auditoren nicht zugänglich gemacht werden können, muss die Zertifizierungsstelle im Vorfeld darüber informiert werden. Vor dem Audit muss die Zertifizierungsstelle entscheiden, ob das Managementsystem ohne diese Unterlagen ordnungsgemäß auditiert werden kann. Wenn die Zertifizierungsstelle zum dem Schluss kommt, dass es nicht möglich ist, das Managementsystem ohne Einsichtnahme in die angegebenen vertraulichen oder sensiblen Unterlagen ordnungsgemäß zu auditieren, muss sie dem beauftragenden Unternehmen mitteilen, dass das Zertifizierungsaudit erst dann stattfinden kann, wenn entsprechende Zugangsregelungen getroffen wurden.

Während der Vorbereitung auf das Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudit sind die Unternehmen verpflichtet, der Zertifizierungsstelle grundlegende Veränderungen in der Unternehmensstruktur oder Änderungen beim Verfahren mitzuteilen.

1.2 Audit Stufe 1

Das Audit der Stufe 1 wird durchgeführt, um

- die Managementsystem-Dokumentation zu erhalten und gemäß dem Standard zu prüfen
- einen Schwerpunkt für das Audit der Stufe 2 festzulegen
- den Stand der Vorbereitungen für das Audit der Stufe 2 beim Unternehmen in Erfahrung zu bringen (basierend auf dem Verständnis des Managementsystems in Zusammenhang mit den Richtlinien und Zielen des Unternehmens)

Der Kunde trifft alle notwendigen Vorkehrungen für die Durchführung des Zertifizierungsaudits einschließlich der Vorkehrungen für die Prüfung der Dokumentation und der Sicherstellung des Zugangs zu allen Bereichen, Unterlagen (einschließlich interner Auditberichte und Berichten zu Prüfungen) und Mitarbeitern zum Zwecke des Zertifizierungsaudits, des Rezertifizierungsaudits und der Klärung von Beschwerden. Der Kunde stellt alle für das Audit erforderlichen Dokumente in der aktuell geltenden Version mindestens 4 Wochen vor dem Audit bereit. Das Audit der Stufe 1 umfasst unter anderem die Prüfung von Dokumenten. Die Zertifizierungsstelle vereinbart mit dem beauftragenden Unternehmen, wann und wo die Prüfung der Dokumente durchgeführt wird.

Das Unternehmen erhält einen schriftlichen Bericht über die Ergebnisse des Audits der Stufe 1 einschließlich der Bewertung der Managementdokumentation und hat demnach die Möglichkeit, vor dem Audit der Stufe 2 etwaige Nichtkonformitäten zu beseitigen. Es ist zudem möglich, Erklärungen zu den Punkten abzugeben, die noch unklar sind.

Wenn beim Audit der Stufe 1 Nichtkonformitäten festgestellt wurden, müssen diese vom Unternehmen vor dem Audit der Stufe 2 korrigiert werden.

Kann abschließend nicht positiv festgestellt werden, dass der Kunde für das Audit der Stufe 2 bereit ist, erfolgt der Abbruch des Zertifizierungsverfahrens nach dem Audit Stufe 1.

Für die Koordinierung der Tätigkeiten des Audits Stufe 1 und ggf. die Abstimmung der beteiligten Auditoren untereinander ist der leitende Auditor verantwortlich.

1.3 Zertifizierungsaudit (Audit Stufe 2)

Das Audit wird gemäß dem Auditplan durchgeführt, der mit dem Unternehmen vor Beginn des Audits vereinbart wurde. Das Unternehmen hat das Recht, die zuvor ernannten Auditoren abzulehnen. Das Unternehmen weist die Nutzung und Effektivität der Verfahren nach, die beim Audit beschrieben und festgelegt wurden.

Das Audit beginnt mit einem Einführungsgespräch, in dem sich die Teilnehmer vorstellen. Das Vorgehen im Audit wird erläutert. Im Rahmen des Audits im Unternehmen überprüfen und bewerten die Auditoren die Wirksamkeit des eingeführten Managementsystems.

Während des Audits gestattet das Unternehmen dem Auditteam, die Unterlagen zu prüfen, welche sich auf die Bereiche beziehen, die zum Umfang des Audits gehören, und gewährt dem Team Zugang zu den relevanten Geschäftsbereichen.

Während des Audits werden unter anderem folgende Punkte geprüft:

- Die Dokumente, auf denen die Bewertung beruht
- Nachweis, dass die Regelungen für Managementbewertungen und interne Audits implementiert wurden, wirksam sind und aufrechterhalten werden
- Die Effektivität des Managementsystems in den Bereichen, die zum Umfang des Audits gehören
- Ordnungsgemäße Verwendung des Zertifikats/Zertifizierungszeichens (falls vorhanden)
- Beanstandungen in Bezug auf das Managementsystem
- Die Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen im Hinblick auf Nichtkonformitäten aus dem vorherigen Audit (falls vorhanden).

Das Unternehmen ist verpflichtet, alle Beanstandungen in Bezug auf das Managementsystem und die entsprechenden Nachbesserungen zu dokumentieren und während des Audits vorzulegen. Im Abschlussgespräch wird das Unternehmen über das Ergebnis des Audits sowie über etwaige dokumentierte Nichtkonformitäten informiert.

Nichtkonformitäten sind nicht erfüllte Anforderungen, bei denen das Unternehmen geeignete Korrekturmaßnahmen ergreifen und diese Maßnahmen belegen muss. Ein entsprechender Nachweis muss vorgelegt werden.

Die Nichtkonformitäten können die Einreichung neuer/überarbeiteter Dokumente/Verfahren und/oder ein erneutes Audit nach sich ziehen.

Der leitende Auditor entscheidet über den Umfang des erneuten Audits. Es werden nur die Aspekte auditiert, die für die Nichtkonformität relevant sind (Prozesse, Verfahren, Bereiche des Unternehmens).

Nachdem alle Korrekturmaßnahmen implementiert und alle Nichtkonformitäten korrigiert und abgenommen wurden, wird der Auditbericht erstellt.

1.4 Zertifikatserteilung

Die Zertifikatserteilung erfolgt, wenn das Zertifizierungsverfahren von der Zertifizierungsstelle geprüft und freigegeben wurde. Es ist möglich, dass die Person, die das Verfahren prüft und freigibt, am Audit nicht teilgenommen hat.

Das Zertifikat kann nur dann erteilt werden, wenn alle Nichtkonformitäten behoben sind, d. h. wenn die Korrekturmaßnahmen vom Audit-Team angenommen bzw. verifiziert sind.

Die Zertifikate haben grundsätzlich eine Gültigkeit von 3 Jahren.

2 Überwachungsaudit

Die folgenden Punkte werden während des Überwachungsaudits geprüft:

- Die Effektivität des Managementsystems im gesamten Unternehmen anhand einer kleineren Stichprobe
- Korrekte Verwendung des Zertifikats/Zertifizierungszeichens
- Beanstandungen in Bezug auf das Managementsystem
- Die Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen im Hinblick auf Nichtkonformitäten aus dem vorherigen Audit (falls vorhanden)

Im Abschlussgespräch wird das Unternehmen über das Ergebnis einschließlich aller dokumentierten Nichtkonformitäten informiert.

Nach dem Überwachungsaudit erhält der Auftraggeber einen Bericht.

Überwachungsaudits müssen einmal im Jahr während des Gültigkeitszeitraums des Zertifikats (3 Jahre) durchgeführt werden.

Wenn der Termin / das für das Audit relevante Datum für die Überwachungsaudits festgelegt wird, muss zwischen Neukunden (Erstzertifizierung ab dem 1. Januar 2008) und Bestandskunden (Erstzertifizierung vor dem 1. Januar 2008) unterschieden werden.

Neukunden:

- Das für das Audit relevante Datum für das jährliche Überwachungsaudit, das nach dem Zertifizierungsaudit erfolgt, darf nicht mehr als 12 Monate hinter dem letzten Tag des Audits der Stufe 2 liegen.

Bestandskunden:

- Das für das Audit relevante Datum für das jährliche Überwachungsaudit ist das Gültigkeitsdatum des Zertifikats, das am 1. Januar 2008 (Tag und Monat) gültig war minus 1 Monat.

Neu- und Bestandskunden:

- Das für das Audit relevante Datum ist für die nachfolgenden Audits (Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits) maßgeblich.
- Das jeweilige Überwachungsaudit einschließlich der Prüfung, Annahme und Verifizierung der Maßnahmen zur Korrektur von Nichtkonformitäten, falls zutreffend, das Erstellen des Auditberichts und die Freigabe durch die Zertifizierungsstelle müssen spätestens 2 Monate nach dem für das Audit relevanten Datum abgeschlossen sein.
- Im Rahmen der jährlichen Überwachung kann ein Überwachungsaudit frühestens 3 Monate vor dem für das Audit relevanten Datum durchgeführt werden.

**Zulässige Toleranz für die Durchführung von jährlichen Überwachungsaudits:
Das für das Audit relevante Datum -3/ +0 Monate.**

3 Rezertifizierungsaudit

Rezertifizierungsaudits müssen vor dem Ablauftermin des Zertifikates durchgeführt werden, was auch die Prüfung der Maßnahmen zur Korrektur von Nichtkonformitäten einschließt.

Im Rezertifizierungsaudit findet eine Überprüfung der Dokumentation des Managementsystems des Unternehmens sowie ein Audit vor Ort statt, wobei die Ergebnisse des/der vorangegangenen Überwachungsprogramms(e) über die Laufzeit der Zertifizierung zu berücksichtigen sind. Es werden alle Normanforderungen auditiert.

Tätigkeiten zu Rezertifizierungsaudits können ein Audit der Stufe 1 erfordern, wenn es signifikante Änderungen im Managementsystem oder im Zusammenhang mit den Tätigkeiten des Unternehmens gibt (z. B. Gesetzesänderungen).

Die Audit-Methodik im Rezertifizierungsaudit entspricht der eines Audits Stufe 2.

4 Erweiterungsaudit

Soll der Geltungsbereich des bestehenden Zertifikates erweitert werden, so kann das durch ein Erweiterungsaudit geschehen. Die Durchführung des Erweiterungsaudits kann im Rahmen eines Überwachungsaudits, Rezertifizierungsaudits oder zu einem eigens angesetzten Termin erfolgen. Die Gültigkeitsdauer eines Zertifikates ändert sich dadurch nicht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.

5 Übernahme von Zertifizierungen anderer Zertifizierungsstellen

Generell können nur Zertifikate von akkreditierten Zertifizierungsstellen übernommen werden. Unternehmen mit Zertifikaten, die von nicht akkreditierten Zertifizierungsstellen ausgestellt wurden, sind als Neukunde zu behandeln.

Es ist ein „Pre-Transfer-Review“ durch eine kompetente Person der übernehmenden Zertifizierungsstelle durchzuführen, das aus der Durchsicht wichtiger Dokumente und einem Besuch beim Kunden besteht.

Ausgesetzte Zertifikate oder solche, bei denen die Gefahr einer Aussetzung besteht, dürfen nicht übernommen werden. Nichtkonformitäten, die nicht korrigiert wurden, sollten vor der Übernahme möglichst mit dem früheren Zertifizierer geklärt werden. Anderenfalls müssen sie im Audit behandelt werden.

Das weitere Überwachungs- und Rezertifizierungsprogramm richtet sich nach dem bisherigen.

6 Zertifizierung von Unternehmen mit mehreren Standorten

Wenn ein Unternehmen über mehrere zertifizierte Standorte verfügt, müssen diese Standorte ebenfalls auditiert werden. Die Zertifizierung von Unternehmen mit mehreren Produktionsstandorten/ Niederlassungen/Standorten usw. mit vergleichbaren Aktivitäten, die über ein zentrales Managementsystem betrieben werden, erfolgt anhand eines Stichprobenverfahrens.

7 Management von Nichtkonformitäten

Für jede Nichtkonformität ist vom Unternehmen eine Ursachenanalyse durchzuführen und entsprechende Korrekturmaßnahmen sind zu implementieren. Das Unternehmen hat die Pflicht in Abhängigkeit von der Schwere der Nichtkonformität, das Audit-Team innerhalb von 90 Tagen entweder über die festgelegten Korrekturmaßnahmen und Zieltermine für deren Umsetzung oder über die durchgeführte Umsetzung der Korrekturmaßnahmen zu unterrichten. Wird diese Frist nicht eingehalten, gilt das Audit als nicht bestanden. Es kann kein Zertifikat erteilt werden bzw. das Zertifikat wird zurückgezogen.