

# Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens DIN ISO 29993

Zertifizierung

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Auditvorbereitung .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>Zertifizierungsaudit .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3</b>	<b>Zertifikaterteilung .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>ÜBERWACHUNGSAUDIT .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>REZERTIFIZIERUNGSAUDIT .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>ERWEITERUNGSAUDIT .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>ÜBERNAHME VON ZERTIFIZIERUNGEN ANDERER ZERTIFIZIERUNGSSTELLEN .....</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>MANAGEMENT VON NICHTKONFORMITÄTEN .....</b>	<b>3</b>

Haben Sie Fragen zu der Leistungsbeschreibung? Wir helfen Ihnen gern weiter.

Sie erreichen uns per Mail [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de) oder persönlich von Montag bis Freitag zwischen 07:30 Uhr und 18:00 Uhr unter 0800 – 2457457.

TÜV NORD CERT GmbH  
Langemarckstraße 20  
45141 Essen

[www.tuev-nord-cert.de](http://www.tuev-nord-cert.de)

Das Zertifizierungsverfahren des Servicestandards auf Basis der DIN ISO 29993 besteht aus der Angebots- und Vertragsphase, der Auditvorbereitung, der Durchführung des Audits vor Ort mit der Zertifikatserteilung und der Überwachung/Rezertifizierung.

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

## **1 ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN**

### **1.1 Auditvorbereitung**

Nach Klärung der offenen Fragen wird in Abstimmung mit dem Kunden vom Auditleiter ein Plan zur Durchführung der Evaluation vor Ort erstellt. In diesem Plan müssen mindestens die zu prüfenden Standorte und die Dauer dokumentiert sein.

### **1.2 Zertifizierungsaudit**

In der Evaluation vor Ort wird festgestellt, wie weit Anforderungen der DIN ISO 29993 erfüllt sind. Das geschieht mit Hilfe von Beobachtungen, Befragungen, Untersuchungen und Hospitationen durch das Auditteam. Es werden alle Normenanforderungen auditiert.

Das Auditteam dokumentiert seine Ergebnisse und Feststellungen in der Prüfcheckliste.

Die Feststellungen sind den Normanforderungen eindeutig zu zuordnen und wie folgt zu bewerten:

- **Anforderung erfüllt,**
- **Verbesserungspotenzial** und
- **Nichtkonformität (NC A bzw. NC B).**

Auf der Basis der Auditfeststellungen wird der Auditbericht erstellt.

### **1.3 Zertifikaterteilung**

Auf der Basis der vorgelegten Dokumentation bewertet der Fachleiter (oder eine der von ihm benannten befugten Personen (Freigeber), ob das Zertifizierungsverfahren die Anforderungen erfüllt hat und ob der Auditleiter eine klare Empfehlung zur Zertifizierung ausgesprochen hat. Diese Person darf nicht selbst an der Evaluation mitgewirkt haben.

Die Bewertung und das Bewertungsergebnis werden im „Freigabeprotokoll“ und durch Freigabe im Workflow dokumentiert.

Bei positiver Entscheidung erstellt die Zertifizierungsstelle die entsprechenden Zertifikate.

Bei negativer Entscheidung informiert die Zertifizierungsstelle den Kunden schriftlich über die endgültige Ablehnung.

## **2 ÜBERWACHUNGSAUDIT**

Die Gültigkeit der Zertifizierung ist an eine Überwachung gebunden. Dabei gibt es sowohl eine planmäßige Überwachung vor Ort, die in regelmäßigen Abständen (einmal im Kalenderjahr) stattfinden muss, als auch eine Überwachung, die in bestimmten Situationen anzuwenden ist: z.B. nach umfangreichen Änderungen beim Kunden, insbesondere als Folge von Beschwerden über den Kunden und/oder seine nach DIN ISO 29993 zertifizierten Dienstleistungen.

Im Überwachungsaudit können Schwerpunkte gesetzt werden, so dass nicht immer alle Anforderungen auditiert werden müssen.

Die weitere Vorgehensweise hinsichtlich der Dokumentation und Freigabe des Verfahrens entspricht der des Zertifizierungsaudits.

### **3 REZERTIFIZIERUNGSAUDIT**

Im Re-Zertifizierungsaudit findet eine gesamte Überprüfung der Anforderungen statt. Es wird ein Audit vor Ort durchgeführt, wobei die Ergebnisse des/der vorangegangenen Überwachungsprogramms(e) über die Laufzeit der Zertifizierung zu berücksichtigen sind. Es werden alle Normanforderungen auditiert.

Die Audit-Methodik entspricht der eines Zertifizierungsaudits.

Die weitere Vorgehensweise hinsichtlich der Dokumentation und Freigabe des Verfahrens entspricht der des Zertifizierungsaudits.

### **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, Re-Zertifizierungsaudits oder zu einem eigens angesetzten Termin erfolgen.

Der Auditaufwand wird durch die Fachleitung nach Rücksprache mit dem Kunden berechnet.

Die Gültigkeitsdauer eines Zertifikates ändert sich dadurch nicht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen.

Vom Auditteamleiter / Auditteam werden die, die erweiterten Bereiche / neue Standorte betreffenden Dienstleistungen geprüft und alle für die Erweiterung relevanten Normforderungen auditiert.

Eine Erweiterung kann z.B. die Anpassung der Zertifizierung von einem einzelnen Training hin zu einem Trainingsprogramm sein.

Die weitere Vorgehensweise hinsichtlich der Dokumentation und Freigabe des Verfahrens entspricht der des Zertifizierungsaudits.

### **5 ÜBERNAHME VON ZERTIFIZIERUNGEN ANDERER ZERTIFIZIERUNGSSTELLEN**

Eine Übernahme von Zertifikaten ist nicht vorgesehen. Das konkrete Vorgehen wird aber im Einzelfall vom Fachleiter bestimmt und orientiert sich an den Punkten 1.-3. dieses Dokumentes.

### **6 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 der Schwere der Nichtkonformität, das Audit-Team innerhalb von 90 Tagen entweder über die festgelegten Korrekturmaßnahmen und Zieltermine oder über die 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.