

**INHALT**

<b>1.</b>	<b>ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.</b>	<b>Auditvorbereitung.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.</b>	<b>Audit Stufe 2 - Zertifizierungsaudit.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3.</b>	<b>Zertifikatserteilung .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>REZERTIFIZIERUNGSAUDIT.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ERWEITERUNGSAUDIT .....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>ÜBERNAHME VON ZERTIFIZIERUNGEN ANDERER ZERTIFIZIERUNGSSTELLEN.....</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>KURZFRISTIG ANGEKÜNDIGTE AUDITS .....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>MANAGEMENT VON NICHTKONFORMITÄTEN .....</b>	<b>5</b>

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

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

TÜV NORD CERT GmbH  
Am TÜV 1  
45307 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**

Das Zertifizierungsaudit wird in der Regel am Standort des Kunden durchgeführt

### **1.1. Auditvorbereitung**

Nach Vertragsabschluss bereitet sich der Auditor an Hand des Interessentenfragebogens, der Fortbildungsübersicht und des Kalkulationsblattes auf das Audit vor und stimmt sich mit dem Unternehmen über die weitere Vorgehensweise ab.

Im Rahmen der Vorbereitung auf die Überwachungs- bzw. Re-Zertifizierungsaudits sind die Unternehmen verpflichtet, der Zertifizierungsstelle wesentliche Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation ihres Unternehmens mitzuteilen.

### **1.2. Audit Stufe 2 - Zertifizierungsaudit**

Mit Beginn des Zertifizierungsaudit erhält der Kunde einen mit ihm abgestimmten Auditplan. 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 Servicestandards. Grundlage ist die DIN ISO 29993.

Aufgabe der Auditoren ist es, die praktische Anwendung des Servicestandards mit den dokumentierten Verfahren zu überprüfen und auf Erfüllung der Normforderungen hin zu bewerten. Dies erfolgt durch Befragung der Mitarbeiter, Einsichtnahme in mitgeltende Dokumente, Aufzeichnungen, Aufträge, Richtlinien, Begehung relevanter Bereiche sowie der Hospitation eines Seminars / Kurses / einer Fort- und Weiterbildung.

Zum Abschluss des Vor-Ort-Audits findet ein Schlussgespräch statt. An diesem Gespräch nehmen mindestens die Mitarbeiter teil, die leitende Funktionen im Unternehmen haben und deren Bereiche in das Audit eingebunden waren. Der leitende Auditor berichtet über die einzelnen Elemente, erläutert positive und negative Ergebnisse. Im Fall von festgestellten Nichtkonformitäten kann der leitende Auditor das Unternehmen erst nach Annahme bzw. Verifizierung der Korrekturmaßnahmen durch das Audit-Team zur Zertifikatserteilung empfehlen, siehe hierzu Abschnitt 8. „Management von Nichtkonformitäten“. Auf diesen Sachverhalt ist im Abschlussgespräch hinzuweisen.

Die Dokumentation erfolgt im Auditbericht (separat für das Audit Stufe 1 und Audit Stufe 2) und wird durch weitere Aufzeichnungen (z. B.: Auditfrageliste und handschriftliche Aufzeichnungen) ergänzt.

### **1.3. Zertifikatserteilung**

Die Erteilung des Zertifikates erfolgt mit der positiven Prüfung des Zertifizierungsverfahrens durch den Leiter der Zertifizierungsstelle bzw. durch seinen Stellvertreter oder benannte Personen. Der Prüfende darf nicht an der Auditierung beteiligt gewesen sein.

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.

Innerhalb der Gültigkeit des Zertifikates sind Überwachungsaudits jährlich durchzuführen mit Ausnahme der Jahre, in denen ein Re-Zertifizierungsaudit erfolgt.

Das erste Überwachungsaudit, das der Erstzertifizierung folgt, ist bis zum einplanungsrelevanten Datum, spätestens 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung, durchzuführen.

Sämtliche folgenden Überwachungsaudits werden auf der Basis des planungsrelevanten Datums eingeplant und müssen mindestens einmal je Kalenderjahr durchgeführt werden.

Jedes Überwachungsaudit einschließlich der Prüfung, Annahme und ggf. Verifizierung von Maßnahmen zur Korrektur von Nichtkonformitäten, der Erstellung des Auditberichts und der Freigabe durch die Zertifizierungsstelle ist spätestens 3 bzw. 4 Monate (bei Feststellung von Nichtkonformitäten) nach dem letzten Tag vor Ort abzuschließen.

Nach dem Überwachungsaudit erhält der Auftraggeber einen Bericht.

## **2. REZERTIFIZIERUNGSAUDIT**

Das Audit zur Re-Zertifizierung muss vor dem Ablauftermin des Zertifikates durchgeführt werden. Für die Bewertung der Korrekturmaßnahmen und eventueller Nachaudits sowie für die Entscheidung zur Re-Zertifizierung im Rahmen des Freigabeverfahrens steht dann noch eine Toleranzzeit von max. 6 Monaten zur Verfügung. Im Re-Zertifizierungsaudit findet eine Überprüfung der Dokumentation des Servicestandards 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.

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

## **3. ERWEITERUNGSAUDIT**

Soll der Geltungsbereich des bestehenden Zertifikates erweitert werden, wie die Hinzunahme oder der Wegfall von Seminaren / Kursen / Fort- und Weiterbildungen, 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. Die Gültigkeitsdauer eines Zertifikates ändert sich dadurch nicht.

Ausnahmen sind schriftlich zu begründen. Kurzfristig angekündigte Audits

#### **4. 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 folgenden Punkten:

Generell können nur Zertifikate von akkreditierten Zertifizierungsstellen, wobei der Akkreditierer Unterzeichner der Multilateralen Agreements (MLA) von EA (European Co-operation for Accreditation) ist, übernommen werden.

Unternehmen mit Zertifikaten, die von nicht akkreditierten Zertifizierungsstellen ausgestellt wurden, sind als Neukunde zu behandeln.

Die ausstellende Zertifizierungsstelle wird über den geplanten Transfer informiert. Sobald von der ausstellenden Zertifizierungsstelle und dem Kunden keine Gründe bekannt sind, die einen Transfer des gültigen Zertifikats nach IAF MD 2:2017 ausschließen, kann der Transfer durchgeführt werden.

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

Nach dem positiven Abschluss des Pre-Transfer Reviews kann TÜV NORD CERT als anerkennende Zertifizierungsstelle die Übertragung der Zertifizierung vornehmen.

Der normale Zertifizierungsentscheidungsprozess ist einzuhalten. Dabei dürfen die Zertifizierungsentscheidungen nicht von denselben Personen getroffen werden, die das Pre-Transfer Review durchführen.

TÜV NORD CERT als anerkennende Zertifizierungsstelle führt eine Zertifizierungsentscheidung durch, bevor Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits geplant werden.

Der Zertifizierungszyklus des übertragenen Zertifikates basiert auf dem vorherigen.

TÜV NORD CERT erstellt das Auditprogramm für den Rest des Zertifizierungszyklus.

Werden beim Pre-Transfer Review Probleme festgestellt, die den Abschluss der Übertragung verhindern, behandelt die anerkennende Zertifizierungsstelle den zu übertragenden Kunden wie einen neuen Kunden.

Ausgesetzte Zertifikate oder solche, bei denen die Gefahr einer Aussetzung besteht, dürfen nicht übernommen werden.

Die ausstellende Zertifizierungsstelle wird informiert, sobald das Zertifikat erfolgreich transferiert ist

## **5. KURZFRISTIG ANGEKÜNDIGTE AUDITS**

Es kann erforderlich sein, kurzfristig angekündigte Audits durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen, als Konsequenz von Änderungen oder als Konsequenz auf ausgesetzte Zertifizierungen. In solchen Fällen:

- legt die Zertifizierungsstelle die Bedingungen, unter denen diese kurzfristigen Begehungen durchgeführt werden, fest;
- besteht nicht die Möglichkeit, gegen Mitglieder des Auditteams Einwand zu erheben.

## **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 6 Wochen nach dem letzten Tag des Audits 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