BESCHREIBUNG Zertifizierungsverfahren

„ok für kids“
A77F300

INHALT

1. ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN 2
1.1. Angebots- und Vertragsphase 2
1.2. Auditvorbereitung 2
1.3. Zertifizierungsaudit 2
1.4. Zertifikaterteilung 3
2. ÜBERWACHUNGSAUDIT 3
3. REZERTIFIZIERUNGSAUDIT 3
4. ERWEITERUNGSAUDIT 4
4.1. Kurzfristig angekündigte Audits 4
5. ZERTIFIZIERUNG VON UNTERNEHMEN MIT MEHREREN STANDORTEN 4
6. MANAGEMENT VON NICHTKONFORMITÄTEN 4
7. ÜBERNAHME VON ZERTIFIZIERUNGEN ANDERER ZERTIFIZIERUNGSSTELLEN 4

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

Sie erreichen uns per Mail info.tncert@tuev-nord.de.

TÜV NORD CERT GmbH
Am TÜV 1
45307 Essen
www.tuev-nord-cert.de

TÜVNORD

BESCHREIBUNG Zertifizierungsverfahren
„ok für kids“
A77F300

In einer Welt, in der Familien, Kinder und Jugendliche eine schier endlose Auswahl an Freizeit- und Urlaubsmöglichkeiten haben, wird die Qualität der gebotenen Erlebnisse zunehmend zu einem entscheidenden Faktor für den Erfolg von Organisationen. Der informelle Austausch über positive und negative Kundenerlebnisse hat durch soziale Medien an Dynamik gewonnen und beeinflusst maßgeblich, wie das Angebot von Freizeitaktivitäten wahrgenommen wird. In diesem Kontext steigen auch die Erwartungen der jungen Zielgruppe: Sie verlangen nicht nur nach hervorragenden Dienstleistungen, sondern auch nach unvergesslichen, kinderfreundlichen Erfahrungen, die speziell auf ihre Bedürfnisse abgestimmt sind.
Das Zertifizierungsverfahren „ok für kids“ bietet den Organisationen ein wertvolles Instrument, um sich fortlaufend zu hinterfragen und ihre Angebote gezielt zu verbessern. Es ermöglicht nicht nur die Anpassung der Dienstleistungen an die sich wandelnden Bedürfnisse der Zielgruppe, sondern ist auch ein wesentlicher Erfolgsfaktor für Umsatzsteigerung und Wettbewerbsvorteile. Durch die Integration von „ok für kids“ in die Organisationskultur wird ein klarer Fokus auf Kundenzentrierung und Mitarbeiterorientierung gelegt.
Die Vorgangsweise der Zertifizierung nach dem TÜV NORD Standard A77 „ok für kids“ erfolgt in Anlehnung an den Grundlagen der ISO/IEC 17021.
Die Auditoren werden von der Zertifizierungsstelle der TÜV NORD CERT GmbH entsprechend der festgelegten Qualifikation und Branchenerfahrung ausgewählt und eingesetzt.

1. ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN

1.1. Angebots- und Vertragsphase

Im Rahmen der Angebots- und Vertragsphase teilt das Unternehmen der TN CERT die für die Angebotskalkulation wesentlichen Angaben, welche im Fragebogen (A77F100) erfragt werden mit. Zudem muss ein objektiver Nachweis in Form eines Handelsregisterauszugs als Grundlage für die Kalkulation vorliegen.
Auf Basis dieser Angaben erhält das Unternehmen ein Angebot durch TN CERT.

1.2. Auditvorbereitung

Nach Vertragsabschluss bereitet sich der/die beauftragte Auditleitung anhand des Fragebogens zur Angebotslegung und des Kalkulationsblattes auf das Audit vor und stimmt sich mit dem Unternehmen über die weitere Vorgehensweise ab. Optional bietet TN CERT in dieser Phase dem Auftraggeber die Möglichkeit, ein Projektgespräch (Abklärung der Rahmendaten) und/oder ein Voraudit (Überprüfung des Grades der Zertifizierungsreife) durchzuführen. Beide Dienstleistungen sind mit Zusatzkosten nach Aufwand und dem jeweils gültigen Tagessatz verbunden. Im Rahmen der Vorbereitung auf die Überwachungs- bzw. Re-Zertifizierungsaudits sind die Auftraggeber verpflichtet, der TÜV NORD Zertifizierungsstelle wesentliche Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation ihres Unternehmens mitzuteilen.

1.3. Zertifizierungsaudit

Der Auditteamleiter stimmt den Plan mit dem Unternehmen ab. Der Auditplan ist mindestens 14 Tage vor dem Audit an den Kunden zu schicken.
Die im Kriterienkatalog „ok für kids“ geforderten Pflichtdokumente (Anlagen A77MU01ff zum Kriterienkatalog „ok für kids“) sind in jedem Audit zu überprüfen. Bei der Erstzertifizierung muss das

Unternehmen die Pflichtdokumente gemäß den Anlagen zum A77MU01ff dem Auditor mindestens 14 Tage vor dem Audittermin zur Verfügung stellen.
Das Audit beginnt mit einem Einführungsgespräch.
Aufgabe der Auditteams ist es, die praktische Anwendung der „ok für kids“ Kriterien zu überprüfen und auf Erfüllung hin zu bewerten. Dies erfolgt durch Befragung der Mitarbeitenden, Einsichtnahme in mitgeltende Dokumente, Aufzeichnungen, Aufträge, Richtlinien sowie durch die Begehung der relevanten Bereiche.
Der Kunde muss die Möglichkeit erhalten, Fragen zu stellen. Alle Meinungsverschiedenheiten zwischen dem Auditteam und dem Kunden in Bezug auf die Auditfeststellungen oder die aus dem Audit gezogenen Schlüsse müssen erörtert und wenn möglich ausgeräumt werden. Alle nicht gelösten Meinungsverschiedenheiten müssen aufgezeichnet und an die Zertifizierungsstelle weitergeleitet werden.
Zum Abschluss des Vor-Ort-Audits findet ein Schlussgespräch statt und dem Kunden ist nach Möglichkeit der Auditbericht bzw. die Anlage zum Auditbericht zu übergeben.

1.4. Zertifikaterteilung

Die Erteilung des Zertifikates erfolgt mit der positiven Prüfung/Freigabe des Zertifizierungsverfahrens durch die Leitung der TÜV NORD Zertifizierungsstelle bzw. durch Stellvertreter oder benannte Personen. Der Freigeber darf nicht an der Auditierung beteiligt gewesen sein. Die Zertifikate haben grundsätzlich eine Gültigkeit von 3 Jahren nach Freigabe des Zertifizierungsverfahrens.

2. ÜBERWACHUNGSAUDIT

Innerhalb der Gültigkeit des Zertifikates (3 Jahre) müssen Überwachungsaudits mindestens einmal je Kalenderjahr durchgeführt werden mit Ausnahme der Jahre, in denen ein Re-Zertifizierungsaudit durchgeführt wird.
Im Rahmen der Vorbereitung auf dieses Audit initiiert der Auditteamleiter eine Abfrage beim Unternehmen hinsichtlich eventueller Änderungen.

Während eines Überwachungsaudits sind mindestens folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Pflichtdokumente
- eine Bewertung der Korrekturmaßnahmen zu den im vorherigen Audit festgestellten Nichtkonformitäten und Verbesserungspotenzialen
- Behandlung von Beschwerden in Bezug auf „ok für kids“

3. REZERTIFIZIERUNGSAUDIT

Das Re-Zertifizierungsaudit gestaltet sich wie das Zertifizierungsaudit.
Zur Sicherstellung einer lückenlosen Anschlusszertifizierung sollte das Re-Zertifizierungsaudit 3 Monate vor dem Ablaufdatum des laufenden Zertifikates durchgeführt werden.

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. Die Gültigkeitsdauer eines Zertifikates ändert sich dadurch nicht.

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

4.1. Kurzfristig angekündigte Audits

Es kann erforderlich sein, kurzfristig angekündigte oder unangekündigte Audits durchzuführen, um z.B. Beschwerden oder schwerwiegende Vorfälle zu untersuchen. In solchen Fällen legt die Zertifizierungsstelle die Bedingungen, unter denen diese Audits durchgeführt werden, fest.

5. ZERTIFIZIERUNG VON UNTERNEHMEN MIT MEHREREN STANDORTEN

Bei Organisationen mit mehreren Standorten (Multi-Standort-Organisationen) kann die Auditierung vom Standard „ok für kids“ stichprobenartig erfolgen. Innerhalb der Zertifikatslaufzeit müssen alle Standorte auditiert werden. Bei sehr großen Verbunden kann von dieser Vorgabe abgewichen werden.
Eine Organisation mit mehreren Standorten muss keine eigene juristische Person sein, allerdings müssen alle Standorte eine rechtliche oder vertragliche Bindung mit der Zentrale der Organisation haben und einem gemeinsamen Managementsystem unterliegen, das durch die Zentrale festgelegt und eingerichtet wird und der regelmäßigen Überwachung sowie interner Audits durch die Zentrale unterliegt. Das bedeutet, dass die Zentrale das Recht besitzt, von den Standorten zu fordern, Korrekturmaßnahmen umzusetzen, wenn dies an einem Standort erforderlich ist. Gegebenenfalls sollte dies in der formellen Vereinbarung zwischen der Zentrale und den Standorten festgehalten werden.

6. MANAGEMENT VON NICHTKONFORMITÄTEN

Nichtkonformitäten und Verbesserungspotentiale werden im Auditbericht dokumentiert. Korrekturmaßnahmen mit Maßnahmenplan und ggf. objektive Nachweise zu den Nichtkonformitäten müssen innerhalb von 6 Wochen nach dem letzten Tag des Audits vom Kunden eingereicht werden. Erfüllen die Korrekturmaßnahmen nicht die Anforderungen des Kriterienkatalogs „ok für kids“, so muss das Zertifikat bis zum Nachweis der Anforderungen ausgesetzt werden.

Werden bei Verbundzertifizierung bzw. bei Unternehmen mit mehreren Standorten Nichtkonformitäten festgestellt, so wird der jeweilige Standort im darauffolgenden Audit erneut geprüft. Der Umfang der Nachprüfung orientiert sich an den durchzuführenden Maßnahmen und ist vom Auditor festzulegen.

Der Auditor ist für die Zustellung des Auditberichts an den Kunden zuständig und verantwortlich.

7. ÜBERNAHME VON ZERTIFIZIERUNGEN ANDERER ZERTIFIZIERUNGSSTELLEN

Die Übernahme von bestehenden Zertifizierungen in Bezug auf Kinder- und Jugendfreundlichkeit anderer Zertifizierungsstellen im Sinne von IAF MD2 sind ausgeschlossen.