



Zertifizierungsordnung

der
pdcaCert GmbH
Gaustr. 4
55411 Bingen

Telefon: + 49 (0) 6721- 98 88 0 - 0
Telefax: + 49 (0) 6721- 98 88 0 - 11
mail: info@pdcacert.com
web: www.pdcacert.com



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	2
2. Zertifizierungsverfahren	2
2.1 Zertifizierungsvereinbarung	2
2.2 Erstzertifizierung	2
2.2.1 Stufe 1.....	3
2.2.2 Stufe 2.....	3
2.3 Überwachungen.....	4
2.4 Re-Zertifizierung	5
2.5 Auditbestimmungen	6
2.5.1 Auditvorbereitungen.....	6
2.5.2 Auditprogramm	6
2.5.3 Auditablauf.....	6
2.6 Fristen für Audittermine	7
3. Zertifikatserteilung	7
4. Einsprüche und Beschwerden	8
5. Pflichten und Verantwortung.....	9
5.1 pdcaCert GmbH	9
5.2 Kunde	10
6. Zeichennutzung.....	11
7. Diskriminierungsfreies Arbeiten	11

1. Einleitung

Diese Zertifizierungsbedingungen gelten für die Zertifizierung von Managementsystemen durch die pdcaCert GmbH. Die pdcaCert GmbH wird das Managementsystem des zu zertifizierenden Unternehmens (im nachfolgenden Kunde genannt) nach Maßgabe dieser Zertifizierungsbedingungen sowie nach den im Zertifizierungsvertrag genannten Normen bzw. Regelwerken beurteilen und zertifizieren.

Die pdcaCert GmbH zertifiziert und überwacht Managementsysteme von Organisationen nach den Zertifizierungsregelungen der pdcaCert GmbH mit dem Ziel, die Konformität des Systems mit zugrunde gelegten Anforderungen sowie die Wirksamkeit des Systems festzustellen. Dieses Dokument ist eine Darstellung des Verfahrens zur Zertifizierung von Managementsystemen wie z.B. DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 der Zertifizierungsstelle pdcaCert GmbH. Es beschreibt den Ablauf und die Zertifizierungsbedingungen für ein zu zertifizierendes Unternehmen.

Dieses Verfahren wurde entwickelt in Konformität mit der Norm DIN EN ISO/IEC 17021-1:2018 „Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren“ in seiner jeweils gültigen Fassung.

2. Zertifizierungsverfahren

2.1 Zertifizierungsvereinbarung

Bei einer Kundenanfrage bezüglich einer Zertifizierung des Managementsystems an die pdcaCert GmbH erhält der Kunde im Rahmen eines Gesprächs zunächst Informationen zum Ablauf des Zertifizierungsverfahrens. Alle offenen Fragen werden geklärt. Der Kunde erhält einen Fragebogen. Dieser muss von ihm ausgefüllt werden, auf Wunsch auch in Zusammenarbeit mit einem Mitarbeiter der pdcaCert GmbH.

Es müssen u.a. folgende Angaben gemacht werden:

- Name und Adresse des Unternehmens
- Anzahl der Mitarbeiter gesamt und im Schichtbetrieb
- Anzahl der Standorte
- Art der gewünschten Zertifizierung
- ob bereits ein integriertes Managementsystem besteht
- Geltungsbereich für die Zertifizierung
- bereits bestehende Zertifizierungen

Der Antrag wird geprüft und von der Zertifizierungsstellenleitung über eine Annahme entschieden. Anschließend erhält der Kunde ein Angebot. Wird dieses akzeptiert, wird mit ihm ein Vertrag über die Zertifizierung des Managementsystems geschlossen.

2.2 Erstzertifizierung

Bei Erstzertifizierungen von Managementsystemen wird das Zertifizierungsaudit, gemäß DIN EN ISO/IEC 17021-1:2018, in zwei Stufen gegliedert. Das Audit der Stufe 1 dient dazu, einen Überblick über das Managementsystem und den Umsetzungsstatus zu erlangen. Mit diesen Informationen kann dann die Stufe 2 des Audits erfolgen, in der die Umsetzung und Einhaltung des Management-Systems überprüft wird.

2.2.1 Stufe 1

Hauptziel des Audits der Stufe 1 ist die Ermittlung der Bereitschaft für das Audit der Stufe 2.

Die Ziele der **Stufe 1** sind:

- die dokumentierten Informationen zum Managementsystem des Kunden zu bewerten
- die standortspezifischen Bedingungen des Kunden zu beurteilen sowie Diskussionen mit dem Personal des Kunden zu führen, um zu ermitteln, ob der Kunde auf Stufe 2 vorbereitet ist
- den Vorbereitungsstand sowie das Verständnis des Kunden bezüglich der Anforderungen der Norm zu bewerten, insbesondere im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen und das Betreiben des Managementsystems
- notwendige Informationen zu erlangen bezüglich des Geltungsbereichs des Managementsystems einschließlich:
 - Standort(e) des Kunden
 - Prozesse und eingesetzte Arbeitsmittel
 - festgelegte Lenkungsebenen (insbesondere bei Kunden mit mehreren Standorten)
 - anzuwendende gesetzliche und behördliche Anforderungen
- die Zuteilung der Ressourcen für Stufe 2 zu bewerten sowie die Einzelheiten von Stufe 2 mit dem Kunden abzustimmen
- einen Schwerpunkt für die Planung von Stufe 2 zu schaffen, indem ausreichendes Verständnis des Managementsystems des Kunden sowie zu den Standorttätigkeiten im Zusammenhang mit der Managementsystemnorm oder anderen normativen Dokumenten erlangt werden
- zu beurteilen, ob die internen Audits und Managementbewertungen geplant und durchgeführt werden und dass der Grad der Umsetzung des Managementsystems belegt, dass der Kunde für Stufe 2 bereit ist.

Um diese Ziele zu erreichen, werden bei Bedarf Teile des Audits der Stufe 1 auf dem Betriebsgelände des Kunden gemäß mit dem Kunden vorher abgestimmten Auditplan durchgeführt. Die Auditfeststellungen der Stufe 1 werden dem Kunden mitgeteilt, einschließlich der identifizierten Schwachstellen, die während des Audits der Stufe 2 als Nichtkonformität eingestuft werden könnten.

Die Festlegungen für das Audit Stufe 2 werden ebenfalls angepasst, wenn erforderlich. Bei der Ermittlung des Abstands zwischen Stufe 1 und Stufe 2 werden die Erfordernisse des Kunden berücksichtigt, um Lösungen zu den identifizierten Schwachstellen zu finden.

2.2.2 Stufe 2

Der Zweck von **Stufe 2** ist es, die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems des Kunden zu bewerten.

Die Stufe 2 muss am Standort des Kunden stattfinden. Es muss die Auditierung von mindestens Folgendem umfassen:

- Informationen und Nachweise über die Konformität mit allen Anforderungen der anwendbaren Managementsystemnorm oder anderen normativen Dokumenten
- Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstattung und Überprüfung in Bezug auf Ziele und Vorgaben für Schlüsselleistungen (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystemnorm oder anderen normativen Dokumenten);

- die Fähigkeit und die Leistungsfähigkeit des Managementsystems des Kunden im Hinblick auf die Erfüllung geltender gesetzlicher, behördlicher und vertraglicher Anforderungen
- operative Lenkung der Prozesse des Kunden
- internes Auditieren und Managementbewertung
- Verantwortlichkeit der Leitung für die Politiken des Kunden.

Während des Audits werden zur Sammlung von Informationen u.a. Befragungen durchgeführt, Prozesse und Tätigkeiten beobachtet sowie Dokumente und Aufzeichnungen ausgewertet. Am Ende des Audits werden die Auditfeststellungen mit dem Kunden besprochen. Es wird ein Auditbericht erstellt, der alle Feststellungen des Stufe 2-Audits enthält. Ein Exemplar wird dem Kunden zeitnah zugesandt. Im Falle von Nichtkonformitäten werden diese mit dem Kunden besprochen und Maßnahmen zur Korrektur festgelegt. Je nach Art der Nichtkonformität werden die getroffenen Maßnahmen im nächsten regulären Audit oder im Rahmen eines Nachaudits / dokumentierten Nachweises überprüft. Nach positiver Entscheidung der pdcaCert GmbH erhält der Kunde ein Zertifikat.

2.3 Überwachungen

Das zertifizierte Unternehmen unterliegt hinsichtlich der anhaltenden Normerfüllung der Überwachung durch die pdcaCert GmbH. Diese findet nach erfolgreicher Zertifizierung bzw. Re-Zertifizierung mindestens einmal im Jahr vor Ort statt.

Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als zwölf Monate nach dem letzten Tag des Audits der Stufe 2 liegen.

Die Überwachungsaudits sind Vor-Ort-Audits, stellen aber nicht notwendigerweise vollständige Systemaudits dar, umfassen aber mindestens die Bereiche, die genügend Nachweise über die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Managementsystems liefern:

- interne Audits und Managementbewertung
- eine Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Nichtkonformitäten, die während des vorhergehenden Audits festgestellt wurden
- Umgang mit Beschwerden
- Wirksamkeit des Managementsystems im Hinblick auf das Erreichen der Ziele des zertifizierten Kunden und der beabsichtigten Ergebnisse der entsprechenden Managementsysteme
- Fortschritt bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine ständige Verbesserung zielen
- anhaltende operative Lenkung
- Bewertung von Änderungen
- Nutzung von Zeichen und/oder anderen Verweisen auf die Zertifizierung

Der Kunde erhält über die Ergebnisse des Audits einen Auditbericht. Der Umgang mit Nichtkonformitäten erfolgt wie beim Zertifizierungsaudit.

2.4 Re-Zertifizierung

Zweck des Re-Zertifizierungsaudits ist es, die kontinuierliche Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems als Ganzes sowie seiner anhaltenden Bedeutung und Anwendbarkeit auf den Geltungsbereich der Zertifizierung zu bestätigen. Ein Re-Zertifizierungsaudit muss geplant und durchgeführt werden, um die anhaltende Erfüllung aller Anforderungen der maßgeblichen Managementsystemnorm oder eines anderen normativen Dokuments zu beurteilen. Dies muss rechtzeitig geplant und durchgeführt werden, um die fristgerechte Erneuerung des Zertifikats vor dessen Ablaufdatum zu ermöglichen.

Die Re-Zertifizierungstätigkeit muss eine Überprüfung früherer Auditberichte zu Überwachungsaudits beinhalten sowie die Leistungsfähigkeit des Managementsystems über den jüngsten Zertifizierungszyklus berücksichtigen.

Tätigkeiten zu Re-Zertifizierungsaudits können eine Stufe 1 erfordern, wenn es signifikante Änderungen im Managementsystem, bei der Organisation oder im Zusammenhang mit der Arbeitsweise des Managementsystems gibt (z. B. Veränderungen in der Gesetzgebung).

Das Re-Zertifizierungsaudit muss ein Vor-Ort-Audit beinhalten, welches Folgendes behandelt:

- die Wirksamkeit des Managementsystems in seiner Gesamtheit angesichts interner oder externer Änderungen und seine fortgesetzte Bedeutung und Anwendbarkeit im Geltungsbereich der Zertifizierung
- die dargelegte Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit und Verbesserung des Managementsystems, um die gesamte Leistungsfähigkeit zu steigern
- ob das Betreiben der entsprechenden zertifizierten Managementsysteme zum Erreichen von Politik und Zielstellungen des Kunden beiträgt.

Für jede wesentliche Nichtkonformität muss die pdcaCert GmbH Fristen für Korrekturen und Korrekturmaßnahmen festlegen und vom Kunden fordern, die Ursachen zu analysieren und die Korrekturen und Korrekturmaßnahmen zu beschreiben (Ursachen-Maßnahmenanalyse). Diese müssen vor Ablauf der Zertifizierung umgesetzt und verifiziert werden

Wenn die Re-Zertifizierungstätigkeiten vor Ablauf der bestehenden Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen werden, dann kann das Ablaufdatum der neuen Zertifizierung auf dem Ablaufdatum der bestehenden Zertifizierung beruhen. Das Ausgabedatum des neuen Zertifikats muss dem Tag der Re-Zertifizierungsentscheidung oder einem späteren entsprechen.

Wenn die pdcaCert GmbH vor Ablauf des Zertifizierungsdatums das Re-Zertifizierungsaudit nicht abgeschlossen hat oder außerstande ist, die Umsetzung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen für eine beliebige wesentliche Nichtkonformität zu verifizieren, dann darf keine Empfehlung für die Re-Zertifizierung ausgesprochen werden und die Gültigkeit der Zertifizierung darf nicht verlängert werden. Der Kunde muss informiert und die Konsequenzen erläutert werden.

Unter der Voraussetzung, dass die ausstehenden Re-Zertifizierungstätigkeiten abgeschlossen worden sind, kann die Zertifizierungsstelle innerhalb von 6 Monaten nach Ablauf der Zertifizierung die Zertifizierung wiederherstellen; andernfalls ist mindestens die Stufe 2 durchzuführen. Das Gültigkeitsdatum des Zertifikats muss dem Tag der Re-Zertifizierungsentscheidung oder einem späteren entsprechen und das Ablaufdatum muss auf dem vorangegangenen Zertifizierungszyklus basieren.

2.5 Auditbestimmungen

2.5.1 Auditvorbereitungen

Die pdcaCert GmbH stellt dem Kunden Informationsmaterial zur Verfügung und bietet ein Informationsgespräch an. Vor der Auditierung werden gemeinsam mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise, die Termine und die entsprechenden Ansprechpartner abgestimmt.

Die pdcaCert GmbH stellt ein geeignetes Auditteam zusammen. Dieses Team führt die Auditierung durch. Gegebenenfalls können auch Fachexperten aus dem zu auditierenden Fachgebiet das Auditteam beratend ergänzen. Das Auditteam wird formal benannt und mit den erforderlichen Informationen ausgestattet. Der Kunde hat das Recht, benannte Auditoren und Fachexperten im Vorfeld der Auditierung abzulehnen.

2.5.2 Auditprogramm

Das Auditprogramm beinhaltet folgende Teile:

- Zweistufiges Erstaudit (Erstzertifizierungsaudit) / Re-Zertifizierungsaudit
- Überwachungsaudit im 1. Jahr nach dem Erstzertifizierungsaudit
- Überwachungsaudit im 2. Jahr nach dem Erstzertifizierungsaudit

Der dreijährige Zyklus der Zertifizierung beginnt mit der Entscheidung über die Zertifizierung oder Re-Zertifizierung. Die Audittätigkeiten laufen in Übereinstimmung mit den betreffenden Leitlinien der 17021-1:2018.

2.5.3 Auditablauf

Am Audittag wird im Einführungsgespräch gemäß dem mit dem Kunden abgestimmten Auditplan die Vorgehensweise, die Ziele etc. erörtert. Während des Audits überzeugt sich das Auditteam, ob die schriftlichen Festlegungen des Managementsystems auch entsprechende Anwendung finden und das Managementsystem den Anforderungen der Bezugsnorm/en entspricht. Dies erfolgt durch Begehungen, Interviews mit der Geschäftsführung und den Mitarbeitern und Prüfung von Aufzeichnungen.

Für die Durchführung des Audits vor Ort stellt der Kunde einen geeigneten Besprechungsraum, ermöglicht die zügige Begehung des Unternehmens und aller relevanten Betriebsbereiche und -einrichtungen, sorgt dafür, dass alle im Auditplan genannten Organisationseinheiten und Mitarbeiter am Tag der Begehung mit ausreichend Zeit zur Verfügung stehen und dass alle relevanten Unterlagen zur Einsichtnahme vorliegen.

Dabei wird die Wirksamkeit aller Prozesse des Managementsystems hinterfragt und die Anwendung der dokumentierten Verfahren überprüft, insbesondere unter Einbeziehung und Bewertung der Ergebnisse vorangegangener (auch interner) Audits. Die Begehung erstreckt sich auf alle relevanten Bereiche.

Am Ende des Audits findet eine Abschlussbesprechung statt. Dazu werden die Ergebnisse des Audits ausgewertet und die Geschäftsführung des Kunden über die Erfüllung der einzelnen Anforderungen an die Zertifizierung von Managementsystemen informiert.

Zum Audit wird ein zusammenfassender Auditbericht erstellt, der die Erfüllung der Forderungen der entsprechenden Normen wiedergibt und positive Auditfeststellungen und zu beseitigende Abweichungen (Nichtkonformitäten) enthält.

Die Abweichungen sind in einem von der pdcaCert GmbH vorgegebenen Zeitraum zu beseitigen, ansonsten kann keine Zertifikatserteilung erfolgen. Bei positivem Auditergebnis und der Behebung aller Abweichungen im festgelegten Zeitraum empfiehlt das Auditteam dem Zertifizierungsausschuss die Zertifikatserteilung.

2.6 Fristen für Audittermine

Due Date = Datum des letzten positiven Erst-/ Re-Zertifizierungs-Entscheids abzüglich einem Tag und zzgl. einem Jahr für das Ü-Audit Stufe 1, zwei Jahren für das Ü-Audit Stufe 2 und drei Jahren für das Re-Zertifizierungsaudit.

Auditart	Audittermin:	Bei Terminvereinbarung zu beachten		Beispiel :
		Frühestens	Spätestens	
Stufe 1 – Audit (Vorausaudit)				
Stufe 2- Audit (Zertifizierungsaudit)		Kann sofort durchgeführt werden	Max. 180 Tage nach dem Stufe 1 Audit	Zertifizierung am: 01.04.2010
Sonderfall erstes Ü-Audit 1 nach Erstzertifizierung	Muss spätestens 12 Monate nach Erstzertifizierung stattfinden	3 Monate vor dem DueDate	DueDate	Erstes Ü- Audit: 30.1 bis 30.03.2011
Ü- Audit 1	Einmal pro Kalenderjahr	3 Monate vor dem DueDate	3 Monate nach dem DueDate	Ü- Audit 1: 30.1 bis 30.06.2014
Ü- Audit 2	Einmal pro Kalenderjahr	3 Monate vor dem DueDate	3 Monate nach dem DueDate	Ü- Audit 2: 30.1 bis 30.06.2012
RE-Zertifizierungsaudit	Unmittelbar vor Ablauf der Zertifizierung. Rezertifizierungstätigkeiten müssen vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats abgeschlossen werden	3 Monate vor dem DueDate	4 Wochen vor DueDate	Rezertifizierungsaudit: 30.1 bis 02.03.2013

Wenn Audittermine nicht eingehalten werden, gelten die Regelungen bezüglich Aussetzung ggf. auch Einschränkung der Zertifizierung.

Wenn die Umsetzung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen jeglicher wesentlicher Nichtkonformität innerhalb von 6 Monaten nach dem letzten Tag der Stufe 2 nicht zu verifizieren ist, muss vor der Empfehlung zur Zertifizierung eine erneute Stufe 2 durchgeführt werden.

3. Zertifikatserteilung

Anhand aller vorliegenden Unterlagen einschließlich der Auditfeststellungen, dem Auditbericht, der Empfehlung des Auditteams trifft die Zertifizierungsstelle allein die Zertifizierungsentscheidung. Bei positiver Zertifizierungsentscheidung wird dem Kunden das Zertifikat zugesendet. Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von 3 Jahren beginnend mit dem Tag der Zertifizierungsentscheidung. Die Gültigkeit setzt dabei voraus, dass die Überwachungsaudits beim Kunden jährlich erfolgreich durchgeführt werden.

Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Zertifikats

Die pdcaCert GmbH setzt die Zertifizierung z.B. in den Fällen aus, wenn:

- ein zertifiziertes Managementsystem eines Kunden die Zertifizierungsanforderungen – einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems – dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt

- der zertifizierte Kunde die Durchführung der Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits, die in der erforderlichen Häufigkeit durchzuführen sind, nicht gestattet
- der zertifizierte Kunde freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat.

Bei Aussetzung ist die Managementsystem-Zertifizierung des Kunden zeitweise außer Kraft gesetzt. Die ausgesetzte Zertifizierung wird wiederhergestellt, wenn das Problem, das zur Aussetzung geführt hat, gelöst worden ist. Wenn die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, in einem von der pdcaCert GmbH vorgegebenen Zeitraum nicht gelöst worden sind, wird dies zur Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung führen.

Die pdcaCert GmbH schränkt den Geltungsbereich der Zertifizierung ein, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen, wenn der zertifizierte Kunde es dauerhaft oder schwerwiegend versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen für diese Teile des Geltungsbereichs der Zertifizierung zu erfüllen. Eine solche Einschränkung erfolgt in Übereinstimmung mit den Anforderungen der für die Zertifizierung verwendeten Norm.

4. Einsprüche und Beschwerden

Die pdcaCert GmbH verfügt über einen dokumentierten Prozess, um Einsprüche (gegen die Entscheide der Zertifizierungsstelle) entgegenzunehmen, zu beurteilen sowie Entscheidungen darüber zu treffen.

Sie ist verantwortlich für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen. Bei Einsprüchen stellt Sie sicher, dass die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sind als die, die die Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben.

Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Einsprüchen führen nicht zur Benachteiligung des Einspruchsführers.

Das Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen enthält mindestens die folgenden Elemente und Methoden:

- einen Überblick über den Prozess zur Entgegennahme, Validierung und Untersuchung des Einspruchs sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort darauf ergriffen werden müssen, unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen
- Verfolgen und Aufzeichnen der Einsprüche einschließlich der Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden
- Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden.

Bei Erhalt einer Beschwerde bestätigt die pdcaCert GmbH, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist, und falls dem so ist, muss diese sich damit befassen. Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigen.

Begründete Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden von der pdcaCert GmbH innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben. Die pdcaCert GmbH verfügt über einen dokumentierten Prozess, Beschwerden entgegenzunehmen, zu beurteilen sowie Entscheidungen über die Beschwerden zu treffen. Dieser Prozess unterliegt den Anforderungen an die Vertraulichkeit, soweit er sich auf den Beschwerdeführer und auf den Anlass der Beschwerde bezieht.

Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden enthält mindestens die folgenden Elemente und Methoden:

- einen Überblick über das Verfahren zur Entgegennahme, zur Validierung, Untersuchung der Beschwerde sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort ergriffen werden müssen
- Verfolgen und Aufzeichnen der Beschwerden einschließlich der Maßnahmen als Reaktion darauf
- Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ergriffen werden.

Die pdcaCert GmbH ist verantwortlich für das Sammeln und Verifizieren aller notwendigen Informationen, um den Einspruch / die Beschwerde zu validieren. Wo immer möglich, bestätigt die pdcaCert GmbH den Erhalt des Einspruchs / der Beschwerde und stellt dem Einspruchs-/Beschwerdeführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis des Einspruchs / der Beschwerde zu. Die Entscheidung, die dem Einspruchs-/Beschwerdeführer mitgeteilt wird, wird durch Personen, die vorher nicht in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt / in den Beschwerdegegenstand einbezogen waren, getroffen oder bewertet und freigegeben.

Die pdcaCert GmbH benachrichtigt den Einspruchsführer förmlich über den Abschluss des Einspruch-Verfahrens.

Beim Beschwerdeverfahren wird die pdcaCert GmbH, wo immer möglich, bei der Beendigung des Beschwerdeverfahrens dem Beschwerdeführer formelle Mitteilung machen. Sie muss zusammen mit dem zertifizierten Kunden und dem Beschwerdeführer ermitteln, ob, und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Die pdcaCert GmbH ist Mitglied im BVUZ (Bundesverband unabhängiger Zertifizierungsstellen e.V.) (www.bvuz.de) und hat sich zur jederzeitigen Einhaltung von besonders hochwertigen Qualitätskriterien verpflichtet.

Die Qualitätskriterien finden Sie auf unserer Internetseite unter pdcaCert.com/downloads/. Jeder Organisation oder Person steht ein Beschwerderecht gegenüber dem BVUZ zu, wenn die pdcaCert GmbH, eine bei der pdcaCert GmbH beschäftigte oder eine von der pdcaCert GmbH beauftragte Person gegen einen oder mehrere Punkte dieser Qualitätskriterien verstößt. Die Beschwerde kann direkt auf der Internetseite (www.bvuz.de/beschwerden/) des BVUZ eingegeben werden.

5. Pflichten und Verantwortung

5.1 pdcaCert GmbH

Informationspflichten

Die pdcaCert GmbH unterrichtet die Zertifikatinhaber bei wesentlichen Änderungen von Normen oder des Zertifizierungs- und Überwachungsverfahrens.

Sind Änderungen der Zertifizierungsanforderungen erforderlich, werden diese den Antragstellern und den zertifizierten Organisationen bekanntgegeben, um deren Standpunkte zu berücksichtigen, bevor die pdcaCert GmbH über die genaue Form, den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen und ggf. erforderliche Übergangsfristen entscheidet.

Entschiedene Änderungen der Zertifizierungsanforderungen werden durch einseitige Erklärung der Zertifizierungsstelle für alle geschlossenen Zertifizierungsverträge auch ohne eine gesonderte Annahmeerklärung bindend.

Vertraulichkeit

Die internen sowie die externen Mitarbeiter der pdcaCert GmbH behandeln alle ihnen bekannt gewordenen und zugänglichen Informationen vertraulich und werten sie nur für den vereinbarten Zweck aus. Die vom Kunden zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen werden nicht an Dritte weitergegeben. Ausnahmen davon sind gesetzliche oder vertragliche Verpflichtungen, denen die pdcaCert GmbH nachkommen muss. In Streitfällen werden Mitarbeiter der pdcaCert GmbH von dieser Verpflichtung entbunden, um dem Unparteilichkeitsausschuss zu berichten.

Alle Unterlagen werden archiviert und zehn Jahre nach dem Auslaufen der Zertifizierung vernichtet. Die Datensicherheit bzw. der Datenschutz ist gewährleistet.

Der Auftraggeber kann die pdcaCert GmbH von der Schweigepflicht entbinden. Eine Haftung der pdcaCert GmbH ist im gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen gegeben. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Die Auditoren sind verpflichtet, beim Audit auf die korrekte Darstellung der Zertifizierung bei Werbemaßnahmen des Auftraggebers zu achten.

Auditteilnehmer

Die pdcaCert GmbH verpflichtet sich, kompetentes und qualifiziertes Auditpersonal zur Verfügung zu stellen, das die festgelegten Anforderungen an Auditoren nach ISO 19011 bzw. entsprechender gültigen ISO-Richtlinien erfüllt. Die pdcaCert GmbH behält sich das Recht vor, Gastauditoren, Fachexperten sowie Auditoren zur Ausbildung einzusetzen.

Die Zertifizierungsstelle ist im Rahmen ihrer Qualitätssicherung verpflichtet, weiteren Gutachtern die Teilnahme an Audits zu ermöglichen. Der Kunde gibt dazu sein Einverständnis.

Aufzeichnungen und Verbleib der Unterlagen

Die pdcaCert GmbH bewahrt Aufzeichnungen über das Zertifizierungsverfahren, die Überwachungs- und die Wiederholungsaudits sowie sonstige Aufzeichnungen zu Kunden für die Dauer des laufenden Zertifizierungszyklus zuzüglich eines weiteren vollständigen Zertifizierungszyklus in der Geschäftsstelle auf.

Alle Zertifizierungsdokumente und -aufzeichnungen sind Eigentum der pdcaCert GmbH.

5.2 Kunde

Der Kunde verpflichtet sich, die pdcaCert GmbH über alle geplanten wesentlichen Änderungen seines Systems sowie über alle Änderungen der Firmenstruktur/Organisation, welche Einfluss auf das System haben und die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, unmittelbar zu informieren.

Dies sind zum Beispiel Änderungen bezüglich:

- a) des rechtlichen, wirtschaftlichen oder organisatorischen Status bzw. der Eigentümerschaft;
- b) Organisation und Management (z. B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal);
- c) Kontaktadresse und Standorten;
- d) des vom zertifizierten Managementsystem erfassten Anwendungsbereichs;
- e) wesentlicher Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse.

6. Zeichennutzung

Die pdcaCert GmbH erlaubt ihren zertifizierten Kunden die Nutzung von Zeichen und verfügt über Regelungen zur Lenkung dieser Zertifizierungszeichen für Managementsysteme.

Das Zeichen der pdcaCert GmbH darf weder auf Produkten oder Produktverpackungen verwendet werden, noch in irgendeiner anderen Art und Weise verwendet werden, die als Kennzeichnung für die Produktkonformität interpretiert werden könnte.

Es ist weiterhin nicht gestattet, dass unser Zeichen von zertifizierten Kunden auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen, Inspektionsberichten oder Zertifikaten angewendet wird.

Die pdcaCert GmbH fordert durch rechtlich durchsetzbare Vereinbarungen, dass ihr zertifizierter Kunde ihre Anforderungen bei Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus in Kommunikationsmedien einhält, wie z. B. Internet, Broschüren oder Werbematerialien oder andere Dokumente. Dabei verpflichtet sich der Kunde, dass er

- keine irreführenden Angaben bezüglich seiner Zertifizierung macht oder gestattet
- Zertifizierungsdokumente oder Teile davon nicht in irreführender Weise verwendet oder solche Verwendung gestattet
- bei Zurückziehung seiner Zertifizierung entsprechend den Weisungen der pdcaCert GmbH die Verwendung aller Werbematerialien beendet, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten
- alle Werbematerialien ändert, wenn der Geltungsbereich des Zertifikats eingeschränkt wurde
- keine Verweisung auf seine Managementsystemzertifizierung zulässt, die stillschweigend andeuten könnte, dass die Zertifizierungsstelle ein Produkt (einschließlich einer Dienstleistung) oder einen Prozess zertifiziert
- nicht stillschweigend andeutet, dass die Zertifizierung für Tätigkeiten und Standorte gilt, die außerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung liegen
- seine Zertifizierung nicht in einer Art und Weise verwendet, die die Zertifizierungsstelle und/oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt und das öffentliche Vertrauen verliert.

Die pdcaCert GmbH übt die Eigentümerschaft ordnungsgemäß aus und ergreift Maßnahmen, um fehlerhafte Verweisungen auf den Zertifizierungsstatus oder irreführende Nutzungen der Zertifizierungsdokumente, -zeichen oder Auditberichte zu behandeln.

Die Nutzung des Mitgliedslogos BVUZ ist dem Kunden der pdcaCert GmbH nicht gestattet. Das Logo ist durch eine Lizenzvereinbarung geschützt und darf ausschließlich durch die Zertifizierungsstelle genutzt werden.

7. Diskriminierungsfreies Arbeiten

Die pdcaCert GmbH stellt sicher, dass sie diskriminierungsfrei arbeitet. Insbesondere:

- gestaltet sie ihre Regeln diskriminierungsfrei
- wendet sie die Regeln diskriminierungsfrei an
- stellt sie keine unangemessenen finanziellen und anderweitigen Bedingungen
- wendet sie die Regeln der DIN EN ISO/IEC 17021 (Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren) vollständig an
- wird das Zertifizierungsverfahren weder beschleunigt noch verzögert
- stimmt sie Erläuterungen/Interpretationen zu den einschlägigen Normen und IAF-Regeln ab.