

## Geltungsbereich

Die in diesem Dokument festgelegten Bestimmungen zur Zertifizierung von Managementsystemen gelten für den gesamten Ablauf des ZertSozial-Zertifizierungsverfahrens für Managementsysteme einschließlich der Überwachungsmaßnahmen nach der Zertifikatserteilung.

## Auditoren

ZertSozial ernennt den Auditor oder die Auditoren zur Durchführung eines Audits. Der Auftraggeber kann einmal das Auditteam bzw. ein Mitglied des Auditteams durch schriftliche Begründung ablehnen. Danach wird von ZertSozial ein weiteres Auditteam benannt. Bei einer wiederholten Ablehnung des Auditteams durch den Auftraggeber kann das Verfahren durch ZertSozial abgebrochen werden. Für den Fall, dass ein Auditor unmittelbar vor oder während des Audits aus Gründen, die er selbst zu vertreten hat, ausfällt, benennt ZertSozial im Einvernehmen mit dem Auftraggeber einen Vertreter. Die Durchführung von Audits erfolgt unter Berücksichtigung der ISO 19011.

## Vorgespräch/Voraudit

Auf Wunsch kann durch den Auftraggeber ein Vorgespräch und/oder ein Voraudit zur Beurteilung des bestehenden Managementsystems beantragt werden.

## Prüfung der Dokumentation

Der Auftraggeber reicht sein Managementhandbuch sowie die weiterführenden Regelungen, welche zur Bewertung der Konformität gegenüber der Zertifizierungsgrundlage erforderlich sind, zur Prüfung an ZertSozial ein. Trifft diese Dokumentation nicht bis spätestens vier Wochen vor dem geplanten Termin des Audits bei ZertSozial ein, behält sich ZertSozial vor, den Termin zur Durchführung des Audits zu verschieben. Au der Prüfung der Dokumentation resultierende Abweichungen und Unklarheiten müssen vor der Durchführung des Audits behoben oder geklärt werden.

## Durchführung von Audits

Der Ablauf eines Audits wird vom ZertSozial-Auditteam mit dem Auftraggeber abgestimmt und in einem Auditplan festgelegt. Das Eröffnungsgespräch wie auch das Abschlussgespräch wird mit einem Teilnehmernachweis belegt. Werden während der Durchführung des Audits von ZertSozial-Auditoren erhebliche Abweichungen erkannt, kann das Audit abgebrochen werden. Zur Vermeidung von Kosten kann dann über die Art und den Umfang der Weiterführung des Zertifizierungsverfahrens entschieden werden. Jedes Audit schließt mit einem Abschlussgespräch ab, in dem das

ZertSozial-Auditteam eine kurze Zusammenfassung der Ergebnisse darlegt. Die Ergebnisdokumentation eines Audits erfolgt in Form eines Berichts. Für die darauf folgenden Audits stellt die zertifizierte Organisation dem Auditteam jeweils ein aktuelles QM-Handbuch zur Verfügung. Überwachungsaudits müssen mindestens einmal im Jahr durchgeführt werden. Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem letzten Tag des Zertifizierungsaudits liegen.

## Zertifizierung

Nach Abschluss der Phase „Zertifizierungsaudit“, „Überwachungsaudit“ und „Wiederholaudit“ wird durch das ZertSozial-Auditteam eine Empfehlung bezüglich der Zertifikatserteilung, Aufrechterhaltung des Zertifikats bzw. der Wiedererteilung des Zertifikats durch Re-Zertifizierung gegenüber der Zertifizierungsstelle ausgesprochen. Bei festgestellten Abweichungen gegenüber der Auditgrundlage wird in einem Abweichungsbericht die weitere Vorgehensweise zur Fortführung des Zertifizierungsverfahrens empfohlen. In diesem Fall hat der Auftraggeber die Beseitigung der Abweichungen gegenüber der Zertifizierungsstelle schriftlich oder im Rahmen eines Nachaudits innerhalb des festgelegten Zeitraums nachzuweisen. Die Zertifizierungsstelle entscheidet auf Grund der Auditdokumentation und der Empfehlungen des Auditteams über Erteilung oder Aberkennung des Zertifikats. Voraussetzung für die Zertifikatserteilung bzw. -bestätigung ist die fristgerechte Behebung der Abweichungen und die fristgerechte Begleichung der angefallenen Gebühren durch den Auftraggeber. Kann die Behebung von festgestellten Abweichungen nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums nachgewiesen werden, führt dies zum Abbruch des Verfahrens bzw. zur Aussetzung des Zertifikats. Der festgelegte Zeitraum beträgt für das Zertifizierungsaudit längstens 3 Monate nach dem Abschluss des Zertifizierungsaudits. Für das 1. (2.) Überwachungsaudit beträgt der festgelegte Zeitraum für die Behebung der Abweichungen längstens 15 (27) Monate nach dem letzten Tag des Zertifizierungsaudits. Das 1. (2.) Überwachungsaudit muss längstens nach 14 (26) Monaten nach dem Tag des Zertifizierungsaudits abgeschlossen sein. Das Wiederholaudit und die Behebung der Abweichungen müssen vor dem Ende der Gültigkeit des Zertifikats abgeschlossen sein. Wird das Verfahren vor der Erstzertifizierung abgebrochen, kann ein erneutes Zertifizierungsverfahren erst nach dem Ablauf einer Frist von 6 Monaten

wieder eingeleitet werden. Erfolgt bis zum Ablauf der Zertifikatsgültigkeitsdauer keine Rezertifizierung, ist der Auftraggeber nicht länger berechtigt, Zertifikat und Zertifikatssymbol zur internen und externen Darlegung zu verwenden. Kann bis 6 Monate nach Ablauf der Zertifikatsgültigkeitsdauer keine Rezertifizierung erfolgen, z.B. auf Grund von Nicht-Behebung festgestellter Abweichungen, wird das Zertifizierungsverfahren beendet. ZertSozial führt ein Verzeichnis über Zertifikatsinhaber von ZertSozial-Zertifikaten. Dieses Verzeichnis wird aktuell auf der Homepage von ZertSozial geführt. Der Kunde von ZertSozial erklärt sich mit dem Vertragsabschluss einverstanden, dass der Akkreditierungsstelle von ZertSozial (derzeit DAKS) die Dokumentation der Audits zur Einsicht zur Verfügung gestellt wird.

## Aufrechterhaltung des Zertifikats

Für die Durchführung von Überwachungsaudits als Grundlage der Aufrechterhaltung der Zertifizierung vereinbart der Auftraggeber mit dem ZertSozial-Auditteam einmal pro Jahr geeignete Termine. Die Zertifizierungsstelle legt einen Zeitrahmen fest, innerhalb welchem die Durchführung der Überwachungsaudits erfolgen muss. Zur Durchführung eines Überwachungsaudits reicht der Auftraggeber bis spätestens 4 Wochen vor dem geplanten Termin die aktuelle Ausgabe der Managementsystemdokumentation mit detaillierten Angaben zur durchgeführten Änderungen an ZertSozial ein. Die Aufrechterhaltung des Zertifikats muss nach spätestens 15 Monaten (im 1. Jahr) und 27 Monaten (im 2. Jahr) ab dem Termin der Zertifikatserteilung, bzw. Rezertifizierung durch die Zertifizierungsstelle bestätigt werden. Bei Überschreitung dieser Frist erfolgt die Aussetzung des Zertifikats.

## Aussetzung des Zertifikats

Die Gültigkeit eines Zertifikats kann für längstens 6 Monate ausgesetzt werden, wenn

- Eine Überwachung aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, nicht durchgeführt werden kann,
- Festgestellte Abweichungen nicht innerhalb der vereinbarten Zeit behoben wurden,
- Eine unkorrekte Verwendung des Zertifikatsymbols nicht fristgerecht beseitigt wurde
- Wenn geltende Zertifizierungsbestimmungen vom Auftraggeber verletzt wurden,
- Sonstige Voraussetzungen zur Aufrechterhaltung des Zertifikats, z.B. nach Erkenntnissen aus Auditergebnissen nicht oder nicht mehr gegeben sind.

Die Aussetzung der Zertifizierung wird dem Auftraggeber durch die Zertifizierungsstelle mitgeteilt, wobei die Aussetzung den gesamten Geltungsbereich des Zertifikats oder Teile davon betreffen kann. Gleichzeitig werden die Bedingungen genannt, zu denen die Aussetzung aufgehoben wird. Bei nachgewiesener Erfüllung dieser Bedingungen wird die Aussetzung aufgehoben und der Auftraggeber wird diesbezüglich durch die Zertifizierungsstelle informiert. Bis zu diesem Zeitpunkt darf der Auftraggeber weder Zertifikat oder Zertifikatssymbol noch Hinweise auf ein bestehendes Zertifikat zur internen und externen Darlegung verwenden. Sofern die durch die Zertifizierungsstelle festgelegten Bedingungen nicht erfüllt werden, wird das Zertifikat entzogen. Der mit der Aussetzung und/oder Aufhebung der Aussetzung verbundene Aufwand wird dem Auftraggeber in Rechnung gestellt und ist von diesem zu begleichen. Das Zertifikat und das Zertifikatssymbol bleiben Eigentum von ZertSozial.

## Zertifikatsentzug

Das Zertifikat kann entzogen werden, wenn:

- Durch den Auftraggeber die Bedingungen zur Aufhebung einer Aussetzung des Zertifikats nicht erfüllt werden,
- Durch den Auftraggeber unwahre Angaben betreffend des Managementsystems gemacht werden bzw. Täuschungen oder Täuschungsversuche im Zusammenhang mit der Zertifizierung des Managementsystems unternommen wurden,
- Bei der Zertifikatserteilung wesentlichen Voraussetzungen, z.B. nach Erkenntnissen aus Auditergebnissen, nicht mehr gegeben sind,
- Fällige Gebühren durch den Auftraggeber nicht fristgerecht beglichen werden,
- Über das Vermögen des Auftraggebers das Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein an ihn gerichteter Antrag auf Einleitung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird,
- Vereinbarungen, die zwischen Auftraggeber und ZertSozial getroffen wurden, nicht erfüllt werden.

Der Entzug eines Zertifikats wird durch die Zertifizierungsstelle begründet und dem Auftraggeber mitgeteilt, wobei der Entzug den gesamten Geltungsbereich der Zertifizierung oder Teile davon betreffen kann. Der Zertifikatsentzug kann durch ZertSozial veröffentlicht werden und führt zur Löschung der Registrierung des Zertifikats. Zertifikat und Zertifikatssymbol dürfen ab dem Zeitpunkt des Zertifikatsentzugs nicht

mehr zur internen und externen Darlegung verwendet werden. Der mit dem Zertifikatsentzug verbundene Aufwand wird dem Auftraggeber in Rechnung gestellt und ist von diesem zu begleichen.

## Erweiterung oder Einschränkung der Zertifizierung

Eine Erweiterung oder Einschränkung der Zertifizierung erfolgt auf schriftlichen Antrag des Zertifikatsinhabers oder auf Grund von Erkenntnissen bezüglich des zertifizierten Managementsystems im Rahmen von durchgeführten Audits. Die Entscheidung zur Erweiterung oder Einschränkung trifft die Zertifizierungsstelle, wobei die dafür erforderlichen Bedingungen, wie z.B. Neubeurteilung des zertifizierten Managementsystems, von der Zertifizierungsstelle festgelegt werden. Dazu gehört auch die Veränderung des Geltungsbereichs; ZertSozial behält sich dafür eine Neukalkulation des Aufwands vor.

## Audits aus besonderen Anlässen

Folgende besondere Anlässe können nach Prüfung durch die Zertifizierungsstelle zu kurzfristig angekündigten Audits führen: Beschwerden durch Kunden der Organisation, Konsequenzen von schwerwiegenden Änderungen der Organisation und des Managements, z.B. Rechts- oder Organisationsform, wirtschaftliche oder Besitzverhältnisse, neue Standorte und Kontaktadressen usw.

## Löschung des Zertifikats

Ein Zertifikat kann gelöscht werden, wenn

- Der Auftraggeber die Beendigung des Zertifizierungsverfahrens schriftlich und fristgerecht bis spätestens 6 Monate vor Durchführung des nächsten geplanten Audits bei der Zertifizierungsstelle beantragt hat.
- Der Auftraggeber seine Geschäftstätigkeit eingestellt hat,
- Sonstige Voraussetzungen zur Aufrechterhaltung des Zertifikats nicht oder nicht mehr gegeben sind.

Der Zertifikatsinhaber ist ab dem Zeitpunkt des Erlöschens der Zertifikatsgültigkeit nicht länger berechtigt, Zertifikat oder Zertifikatssymbol zur internen und externen Darlegung zu verwenden. Dieses Verfahren gilt in gleicher Weise, wenn die Beendigung des Zertifizierungsverfahrens durch die Zertifizierungsstelle veranlasst wurde. Ein Erlöschen der Gültigkeit des Zertifikats führt zur Löschung der Registrierung innerhalb des Zertifizierungssystems von ZertSozial.

## Neubeurteilungen eines zertifizierten Managementsystems

Organisatorische oder andere Änderungen innerhalb der Organisation des Auftraggebers, wie z.B. der Rechts- oder Organisationsform, der Besitzverhältnisse, Kontaktadressen oder Änderungen im Tätigkeitsfeld des zertifizierten Geltungsbereichs müssen von der Organisation bei der Zertifizierungsstelle angezeigt werden. Danach wird der Umfang der Neubeurteilung nach durchgeführter Prüfung der Managementdokumentation festgelegt. Hier entscheidet sich, mit welcher Phase des Zertifizierungsverfahrens fortgefahren wird. Die Entscheidung trifft die Zertifizierungsstelle auf Grund der Ergebnisse der Prüfung der Managementsystem-Dokumentation und der Empfehlung des Auditteams. Legt der Auftraggeber eine der neuen Situation entsprechende Managementsystem-Dokumentation nicht innerhalb des durch die Zertifizierungsstelle festgelegten angemessenen Zeitraums zur Prüfung vor, erfolgt durch die Zertifizierungsstelle die Aussetzung des Zertifikats.

## Beendigung des Zertifizierungsverfahrens

Der Auftraggeber kann das Zertifizierungsverfahren mit einer Frist von 6 Monaten vor dem Zieltermin zur Durchführung des nächsten geplanten Audits beenden. Ebenso kann die Zertifizierungsstelle das Zertifizierungsverfahren mit einer Frist von 6 Monaten vor dem Zieltermin zur Durchführung des nächsten geplanten Audits beenden. Das Zertifizierungsverfahren wird ebenso beendet, wenn bis spätestens 6 Monate nach Ablauf der Zertifizierungsgültigkeitsdauer keine Rezertifizierung erfolgt. Sofern bereits eine Zertifikatserteilung erfolgt ist, führt die Beendigung des Zertifizierungsverfahrens zur Lösung der Registrierung innerhalb des ZertSozial-Zertifizierungssystems.

## Nutzung des Zertifikats durch den Zertifikatsinhaber

Der Inhaber eines ZertSozial-Zertifikats kann das Zertifikat gemäß den entsprechenden Bestimmungen verwenden. Das gilt vor allem für die Werbung, die Angebotslegung oder im Rahmen von Vereinbarungen mit Kunden. Der Zertifikatsinhaber hat das Recht, unter Angabe der jeweiligen Zertifikatsgrundlage zu veröffentlichen, dass das Managementsystem zertifiziert wurde und darf dazu auch das entsprechende Zertifikatssymbol von ZertSozial verwenden.

## Zertifikatsmissbrauch

Ein durch ZertSozial erteiltes Zertifikat wird aberkannt, wenn es missbräuchlich verwendet wird. Aus diesem Grund wird jedem Hinweis bezüglich einer missbräuchlichen Nutzung von ZertSozial-Zertifikaten oder –Symbolen nachgegangen. Der Zertifikatsinhaber wird unverzüglich nach Bekannt werden des Verdachts auf Zertifikatsmissbrauch zu einer umgehenden schriftlichen Stellungnahme aufgefordert. Die Zertifizierungsstelle von ZertSozial entscheidet dann über Aussetzung beziehungsweise Entzug des Zertifikats und über mögliche weitergehende Maßnahmen. Diese können rechtliche Schritte sowie Veröffentlichungen bezüglich des Zertifikatsmissbrauchs enthalten.

## Pflichten des Auftraggebers

Mit der Auftragserteilung verpflichtet sich der Auftraggeber offen und wahrheitsgemäß Auskünfte zu erteilen und die für eine reibungslose Auditudurchführung notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen. Dies schließt ein, dass der Auftraggeber alle das zu zertifizierende Managementsystem betreffenden Informationen ZertSozial zur Verfügung stellt, einen verantwortlichen Ansprechpartner benennt und den ZertSozial-Auditoren Zugang zu allen relevanten Stellen im Betrieb gewährt. Nach der Zertifikatserteilung ist der Zertifikatsinhaber verpflichtet, ZertSozial über alle das Managementsystem betreffenden Änderungen, die eine Neubeurteilung notwendig machen könnten, umgehend schriftlich zu informieren. Dies gilt vor allem bei

- Änderungen von Besitzverhältnissen oder der Rechtsform
- Wechseln von Verwaltungssitz oder Betriebsgelände
- Wesentliche Änderungen hinsichtlich Struktur und Inhalt des Managementsystems
- Geplante Ausweitung oder Änderung im Geltungsbereich des Zertifikats
- Personelle Veränderungen der Ansprechpartner
- Verletzung von Rechtsvorschriften
- Änderung der Zahl der beschäftigten Mitarbeiter

Der Zertifikatsinhaber verpflichtet sich, alle Beanstandungen betreffend seines Managementsystems (auch durch Dritte) und ihre Behebung aufzuzeichnen und der Zertifizierungsstelle zu melden. Die Erteilung eines Zertifikats entbindet den Auftraggeber nicht von der Verantwortung zur Einhaltung von gesetzlichen und sonstigen wichtigen Normen, Regelungen und Vorschriften. Bei Änderung der Zertifizierungsgrundlage sowie bei Änderungen im nationalen oder internationalen Akkreditierungssystem, die sich auf das Zertifizierungsverfahren des Auftraggebers

auswirken, verpflichtet sich der Auftraggeber gegebenenfalls notwendigen Änderungen seines Managementsystems durchzuführen. Dies geschieht im Rahmen einer Übergangsfrist, die von ZertSozial festgelegt wird. Der Auftraggeber ermöglicht der zuständigen Akkreditierungsstelle auf Wunsch die Begleitung von Audits und die Einsicht von Akten im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens. Bei allen dem Auftraggeber überlassenen Unterlagen sind die Urheberrechte von ZertSozial zu beachten.

## Pflichten und Verantwortung von ZertSozial

Alle Informationen, die den Auditoren und sonstigen Mitarbeitern von ZertSozial oder den Mitarbeitern der Akkreditierungsstelle zugänglich gemacht wurden, werden streng vertraulich behandelt und nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke ausgewertet. Eine Weitergabe von Informationen an Dritte ist nur mit vorheriger Zustimmung des Auftraggebers möglich. Bei Schiedsgerichtsällen ist ZertSozial berechtigt, das Schiedsgericht umfassend zu informieren. Alle im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens entstandenen Berichte und sonstigen das Zertifizierungsverfahren betreffenden Dokumente werden durch ZertSozial für eine Dauer von 3 Jahren aufbewahrt. Die Gewährleistung von ZertSozial bei eventuellen Leistungsmängeln, soweit nicht zugesicherte Eigenschaften betroffen sind, wird unter Ausschluss aller weitergehenden Ansprüche auf Nachbesserung beschränkt. Schlägt die Nachbesserung fehl, besteht ein Anspruch auf Minderung oder Rückgängigmachen des Vertrags. ZertSozial kann nicht dafür haftbar gemacht werden, das Dritte ein ZertSozial-Zertifikat oder teile davon nicht anerkennen oder nicht zur Grundlage von Auftragsbedingungen machen. Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen aus Verschulden bei Vertragsverhandlungen, positiver Vertragsverletzung und unerlaubten Handlungen, soweit ZertSozial, seinen Mitarbeitern und seinem Zertifizierungspersonal leichte Fahrlässigkeit zur Last fällt. Haftung von ZertSozial ist gegenüber dem Auftraggeber oder Dritten nur insofern gegeben, wie das Gesetz diese im Falle des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit vorschreibt. Eine Haftung für mittelbare Schäden oder Folgeschäden ist ausgeschlossen. Alle Schadensersatzansprüche, soweit sie wirksam werden, erlöschen, gleich aus welchem Rechtsgrund, 6 Monate nach Erbringung der Leistung durch ZertSozial.

## Beilegung von Streitfällen

Beschwerden, die aus einem durch ZertSozial durchgeführten Zertifizierungsverfahren resultieren, können schriftlich direkt an die Zertifizierungsstelle, an den Programmausschuss von ZertSozial oder die Akkreditierungsstelle gerichtet werden. Der Beschwerdeprozess von ZertSozial ist auf der Homepage von ZertSozial veröffentlicht. Einsprüche gegen die Entscheidung der Zertifizierungsstelle werden auf jeden Fall an den ZertSozial-Programmausschuss zur Entscheidungsfindung weitergeleitet. Beschwerden oder Einsprüche des Auftraggebers müssen schriftlich erfolgen. Bei Aussetzung oder Entzug eines Zertifikats muss der Einspruch innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Mitteilung beim Auftraggeber bei der Zertifizierungsstelle eingegangen sein. Der Auftraggeber erhält dann eine Aufforderung, eine strukturierte Aufbereitung der Daten und Fakten zur vollständigen Erfassung des Einspruches an die Zertifizierungsstelle einzureichen. Diese Unterlagen müssen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Aufforderung bei der Zertifizierungsstelle eingehen. Sofern der Einspruch gerechtfertigt ist, wird die Rücknahme der getroffenen Maßnahme eingeleitet. Falls die Prüfung ergibt, dass der Einspruch nicht gerechtfertigt zu sein scheint, wird der Einspruch zusammen mit allen notwendigen Unterlagen durch die Zertifizierungsstelle an den Programmausschuss von ZertSozial zur Entscheidungsfindung übergeben. Wird auf diesem Weg keine Einigung erzielt, kann das Schiedsgericht der zuständigen Akkreditierungsstelle (in der Regel DAkKS-Gremien) als oberste Instanz zur Schlichtung und Entscheidung von Streitfällen angerufen werden. Die Entscheidung des Schiedsausschusses ist endgültig und verbindlich, sowohl für den Auftraggeber als auch für ZertSozial. Wenn die Entscheidung über den Einspruch getroffen ist, kann kein Gegenantrag durch die streitenden Parteien gestellt werden. In Fällen, in denen der Einspruch erfolgreich war und das Zertifikat wieder eingesetzt wurde, können gegen ZertSozial keine Ansprüche auf Rückerstattung der Kosten oder irgendwelcher Verluste auf Grund der ursprünglichen Mitteilung bezüglich der Aussetzung oder Entzug des Zertifikats geltend gemacht werden. Alle Einsprüche werden vertraulich behandelt.