

## Kund\*inneninformation MS-Zertifizierung

Informationen für unsere Kundinnen und Kunden zum  
Zertifizierungsverfahren



Heusteigstraße 99  
D-70180 Stuttgart  
T: 0711 9641578  
F: 0711 6406896  
info@zertsozial.de  
www.zertsozial.de

## Einleitung

Diese Kund\*inneninformation dient zur Darlegung des Zertifizierungsverfahrens bei ZertSozial. Die Kund\*inneninformation ist ein Teil der Dokumente, die für die Kund\*innen herausgegeben werden, um das Verfahren transparent zu beschreiben. Weitere vertraglich relevante Dokumente sind:

- Zertifizierungsbestimmungen
- Datenschutzerklärung Auditdurchführung
- Zertifikatssymbol

Das Zertifizierungsverfahren des Managementsystems auf Basis der Norm DIN EN ISO 9001:2015 besteht aus folgenden Stufen (Siehe auch Schaubild 1 auf Seite 2):

- 1. Vorbereitungen in der Organisation**
- 2. der Angebots- und Vertragsphase**
- 3. der Auditvorbereitung**
- 4. der Durchführung des Audits Stufe 1**
- 5. der Durchführung des Audits Stufe 2**
- 6. der Zertifikatserteilung**
- 7. der Überwachung und**
- 8. der Rezertifizierung**
- 9. Sonderfälle**
  - 9.1 Erweiterungsaudit**
  - 9.2. Audits aus besonderen Anlässen**
  - 9.3 Übernahme von Zertifizierungen anderer Zertifizierungsstellen**
  - 9.4. Zertifizierung von Unternehmen mit mehreren Standorten**

## Management von Nichtkonformitäten

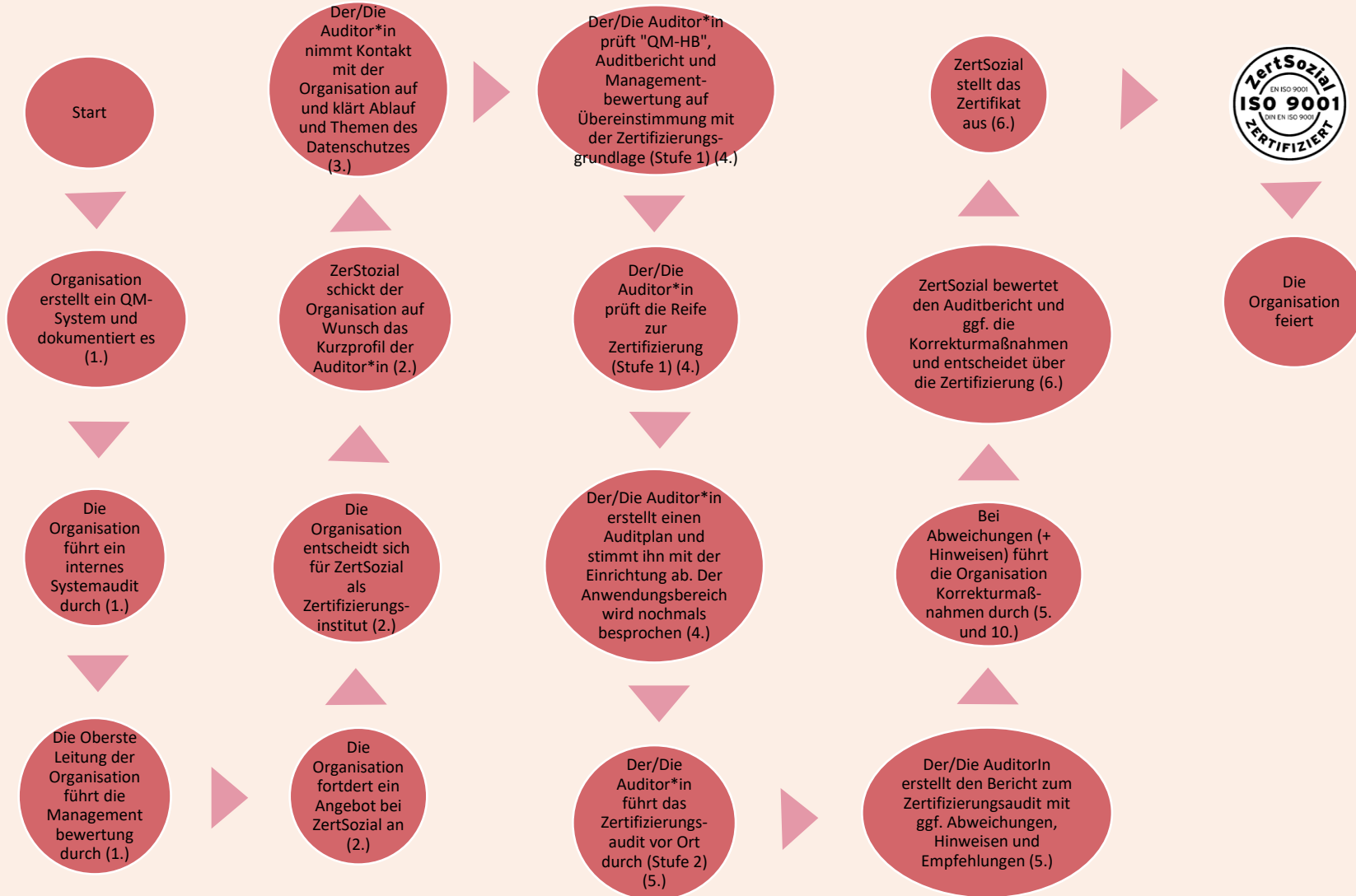
# Kund\*inneninformation MS-Zertifizierung

Informationen für unsere Kundinnen und Kunden zum Zertifizierungsverfahren

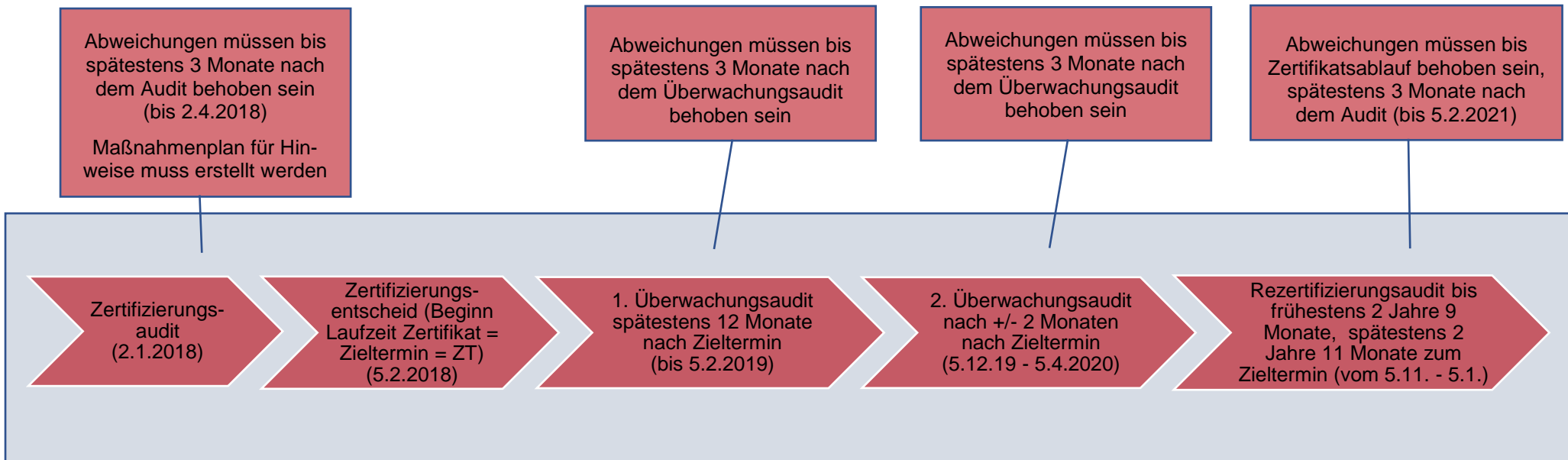


Heusteigstraße 99  
D-70180 Stuttgart  
T: 0711 9641578  
F: 0711 6406896  
info@zertsozial.de  
www.zertsozial.de

Schaubild 1: Der Weg zur Zertifizierung



**Schaubild 2: Zertifizierungszyklus mit Fristen für Abweichungen (mit Beispiels-Daten):**



Beispiel für einen Zertifizierungsprozess.

### 1. Vorbereitungen in der Organisation

Die Organisation entwickelt und etabliert ein QM-System für den Anwendungsbereich, überprüft die Wirksamkeit durch Interne Audits und führt eine Managementbewertung durch. Bei Bedarf kann die „Selbsteinschätzungscheckliste ISO 9001“ zur Selbstbewertung von ZertSozial nachgefragt und eingesetzt werden.

### 2. Angebots- und Vertragsphase

Um ein konkretes Angebot kalkulieren zu können, benötigt ZertSozial von der Kund\*in mehrere Angaben. Hierfür wird der Kund\*in ein Formular (Anfrageformular) zur Verfügung gestellt. Im Anfrageformular sind die Dokumente aufgeführt, die ZertSozial benötigt zur Angebotserstellung. Ebenso sind die Dokumente aufgeführt, die ZertSozial bei Mehrfachstandortverfahren NACH Vertragsschluss benötigt.

Eine Spezifikation für das konkrete Verfahren und ein Grundvertrag werden ausgestellt und von beiden Parteien unterschrieben. Die Spezifikation muss jährlich durch die Kund\*in auf ihre Aktualität geprüft werden (z.B. veränderte Mitarbeiter\*innenzahl, veränderter Anwendungsbereich). Der Grundvertrag hingegen gibt den Rahmen der Zusammenarbeit vor und bleibt normalerweise stabil.

Die Auditor\*innen werden von der Leitung der Zertifizierungsstelle der ZertSozial GmbH entsprechend der Zulassung für die Branche und Qualifikation ausgewählt.

### 3. Auditvorbereitung

Nach Vertragsabschluss bereitet sich die Auditor\*in an Hand des Vertrags auf das Audit vor und stimmt sich mit der Organisation über die weitere Vorgehensweise ab. Die geplante Vorgehensweise zur Schweigepflichtsentbindung wird gemeinsam besprochen.

Im Rahmen der Vorbereitung auf die Überwachungs- bzw. Rezertifizierungsaudits ist die Organisation verpflichtet, der Zertifizierungsstelle wesentliche Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation ihres Unternehmens ca. 6 Monate vor dem erneuten Audit mitzuteilen.

### 4. Audit Stufe 1

Ein Audit der Stufe 1 wird durchgeführt bei

- Zertifizierungsaudits
- Erweiterung des Anwendungsbereichs (z.B. weitere Standorte, weiterer Scope, weiterer Fachbereich bei AZAV)
- Überleitung zu einer anderen Norm oder Normversion
- Übernahme eines Zertifikats einer anderen Konformitätsbewertungsstelle/ Zertifizierungsgesellschaft
- wesentlichen gesetzlichen oder organisationalen Veränderungen
- Bei Rezertifizierungsaudits, wenn davon auszugehen ist, dass wesentliche Veränderungen im System stattgefunden haben.

Das Audit der Stufe 1 wird durchgeführt, um den Reifegrad der Organisation zu beurteilen. Inhalte dabei sind:

- Den Bericht zur Managementbewertung bewerten,
- den Standort und die standortspezifischen Bedingungen der Kund\*in beurteilen
- Diskussionen mit dem Personal der Organisation der Kund\*in führen, um die Bereitschaft für das Audit Stufe 2 zu ermitteln,
- den Status der Organisation, sowie das Verständnis bezüglich der Anforderungen der Norm, insbesondere im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen und das Betreiben des Managementsystems bewerten,
- notwendige Informationen bezüglich des Geltungsbereichs des Managementsystems, der Prozesse und des/der Standorts(e) der Kund\*in sowie zugehörige gesetzliche und behördliche Aspekte und deren Einhaltung (z.B. qualitäts-, umwelt-, arbeitssicherheitsrechtliche Aspekte der Tätigkeiten der Kund\*in und damit verbundene Risiken usw.) sammeln,
- die Zuteilung der Ressourcen für Audits der Stufe 2 bewerten sowie die Einzelheiten der Audits der Stufe 2 mit der Kund\*in abstimmen,
- beurteilen, ob die internen Audits und Managementbewertungen geplant und durchgeführt werden und ob der Grad der Umsetzung des Managementsystems belegt und die Kund\*in für das Audit der Stufe 2 bereit ist.

Die Organisation erhält einen Bericht zur Prüfung Stufe 1 über die ggf. gefundenen Schwachstellen (Abweichungen und Hinweise). Die Auditor\*in erstellt, in Absprache mit der auditierten Organisation, den Auditplan. Dabei ist ein besonderes Augenmerk auf die Richtigkeit der Angaben zu legen (z.B. Bezeichnung Organisation, Standorte, Anwendungsbereich). Nötige Korrekturen sind mit der Auditor\*in abzustimmen. Im Auditplan werden u.a. auch die Dokumente aufgeführt, die die Auditor\*in ggf. für die Nachweisführung von ZertSozial gegenüber der Akkreditierungsstelle benötigt.

Falls im Audit Stufe 1 Abweichungen festgestellt wurden, müssen diese nachweislich bis zur Empfehlung der Weiterführung Stufe 2 behoben sein. Kann abschließend nicht positiv festgestellt werden, dass die Kund\*in für das Audit der Stufe 2 bereit ist, erfolgt der Abbruch des Zertifizierungsverfahrens nach dem Audit Stufe 1.

Die Hinweise dienen sowohl der Reflexion der eigenen Arbeit, wie auch zur Weiterentwicklung organisatorischer Abläufe. Nicht geklärte Hinweise auf Schwachstellen können während der Stufe 2 als Abweichungen eingestuft werden.

Die Stufe 1 wird vor Ort abgeschlossen.

## 5. Audit Stufe 2

Das Audit beginnt mit einem Einführungsgespräch, in dem sich die Teilnehmer\*innen vorstellen. Das Vorgehen im Audit wird erläutert. Im Rahmen des Audits im Unternehmen überprüfen und bewerten die Auditor\*innen die Wirksamkeit des eingeführten Managementsystems. Grundlage ist DIN EN ISO 9001, die ggf. ergänzt wird durch weitere vereinbarte

Referenzmodelle (KTK, BAR-Herausgebende Stellen, AWO Normen, etc.) Aufgabe der Auditor\*innen ist es, die praktische Anwendung des Managementsystems mit den dokumentierten Verfahren zu überprüfen und auf Erfüllung der Normforderungen hin zu bewerten.

Dies erfolgt durch Befragung der Mitarbeiter\*innen, Beobachtung von Schlüsselsituationen, Gesprächen mit Kund\*innen der Organisation und/oder deren Stellvertretungen, Einsichtnahme in mitgeltende Dokumente – auch Kund\*innendokumente, Aufzeichnungen, Aufträge, Richtlinien sowie durch Begehung relevanter Bereiche.

Die Vorgehensweise der Auditor\*in hängt auch ab von den Zielen, den Prozessen, dem aktuellen Status der auditierten Organisation und den zu auditierenden Prozessen. Zum Abschluss des Vor-Ort-Audits findet ein Abschlussgespräch statt. An diesem Gespräch nehmen mindestens die Oberste Leitung und/oder eine Stellvertreter\*in und die Beauftragte für Qualität teil. Die leitende Auditor\*in berichtet über die Ergebnisse des Verfahrens und spricht ggf. eine Empfehlung zur Zertifizierung aus.

Im Fall von festgestellten Nichtkonformitäten (Abweichungen und Hinweise) kann die leitende Auditor\*in die Organisation erst nach Prüfung der Korrekturmaßnahmen, bzw. durch die Prüfung des eingesendeten Maßnahmenplans bei nachrangigen Nichtkonformitäten (Hinweisen) zur Zertifikatserteilung empfehlen, siehe hierzu „Management von Nichtkonformitäten“ (Seite 8 und Schaubild 2).

Falls offene Punkte und Meinungsverschiedenheiten nicht geklärt werden konnten, und/oder Beschwerden über das Auditteam vorliegen, kann sich die Organisation an die Leitung der Zertifizierungsstelle wenden. Auf der Website von ZertSozial wird dazu ein Beschwerdeticket vorgehalten.

Die Dokumentation erfolgt für die Kund\*in im Auditbericht. Der Auditbericht wird, samt Rechnung und Bewertung des Verfahrens an den Beauftragten für Qualität per verschlüsselter Mail versandt, falls nichts anderes gewünscht wird.

Falls Abweichungen festgestellt wurden, wird der Auditbericht „vorläufig“ (ohne Zertifizierungsentscheid) ausgestellt. Erst nach fristgerechter Beseitigung der Abweichung und ihrer Ursachen wird die Entscheidung zur Zertifizierung getroffen. Die Kund\*n erhält den Auditbericht „final“.

## 6. Zertifikatserteilung

Die Erteilung des Zertifikates erfolgt nach der positiven Bewertung des Zertifizierungsverfahrens durch die Leitung der Zertifizierungsstelle bzw. durch ihre Stellvertreter\*in. Die Bewerber\*in darf nicht an den Audits beteiligt gewesen sein.

Das Zertifikat kann nur dann erteilt werden, wenn die benötigten und vom Kunden eingesandten Nachweise von der Auditleitung und von der Zertifizierungsstelle positiv bewertet werden.

Nachweise: Hinweise	Nachweise: Abweichungen
„Maßnahmenplan“ um Ursachenanalyse zu belegen und Korrekturmaßnahme zu planen/zu beschreiben	„Maßnahmenplan“ um Ursachenanalyse zu belegen und Korrekturmaßnahme zu planen/zu beschreiben Nachweise über durchgeführte Korrekturmaßnahmen

Ein Muster für einen Maßnahmenplan kann dem vom Auditor übergebenen „Begleitbericht“ entnommen werden.

Die Zertifikate haben eine Gültigkeit von 3 Jahren, ausgehend vom Datum des Zertifizierungsentscheids. Dieses Datum steuert sämtliche Folgeaudits (= Zieltermin).

## 7. Überwachungsaudit

- Innerhalb der Gültigkeit des Zertifikates (3 Jahre) sind einmal jährlich Überwachungsaudits durchzuführen.
- Der Termin für das erste Überwachungsaudit, das dem Zertifizierungsaudit folgt, darf nicht später als 12 Monate nach dem Tag des Zertifizierungsentscheides liegen.
- Erlaubte Toleranz bei der Durchführung der jährlichen Überwachungsaudits: Zieltermin +/- 2 Monate.
- Nach dem Überwachungsaudit erhält die Kund\*in einen Auditbericht.
- Abweichungen müssen spätestens 3 Monate nach Audittermin geschlossen sein.

## 8. Rezertifizierungsaudit

Rezertifizierungsaudits müssen - einschließlich der Prüfung von Maßnahmen zur Korrektur von Nichtkonformitäten - vor dem Ablauf der Geltungsdauer des Zertifikats abgeschlossen sein.

Das Rezertifizierungsaudit muss mindestens einen Monat vor Ende der Zertifikatsgültigkeit durchgeführt werden. Um den jährlichen Turnus zu gewährleisten, soll das Rezertifizierungsaudit frühestens 3 Monate vor dem Ende der Zertifikatslaufzeit durchgeführt werden.

Falls das Rezertifizierungsaudit früher als 3 Monate vor dem Zieltermin durchgeführt wird, wird ein neuer Zieltermin festgelegt.

Im Rezertifizierungsaudit finden eine Überprüfung der Dokumentation des Managementsystems des Unternehmens sowie ein Audit vor Ort statt, wobei die Ergebnisse des vorangegangenen Überwachungsprogramms über die Laufzeit der Zertifizierung zu berücksichtigen sind. Es werden alle Normanforderungen auditiert. Tätigkeiten zu Rezertifizierungsaudits können ein Audit der Stufe 1 erfordern (siehe 4. Audit Stufe 1).

## 9. Sonderfälle

### 9.1 Erweiterungsaudits

Soll der Anwendungsbereich des bestehenden Zertifikates erweitert werden, so kann das durch ein Erweiterungsaudit geschehen. Die Durchführung des Erweiterungsaudits kann im Rahmen eines Überwachungsaudits, Rezertifizierungsaudits oder zu einem eigens angesetzten Termin erfolgen. Die Gültigkeitsdauer eines Zertifikates ändert sich dadurch nicht. Ausnahmen sind schriftlich zu begründen. Das Erweiterungsaudit muss frühestmöglich mit der Zertifizierungsstelle abgesprochen werden.

### 9.2 Audits aus besonderen Anlässen

Folgende besondere Anlässe können nach Prüfung durch die Zertifizierungsstelle zu kurzfristig angekündigten Audits führen:

- Beschwerden durch Kund\*innen der Organisation
- Konsequenzen aus schwerwiegenden Änderungen der Organisation und des Managements, z.B. Rechts- oder Organisationsform, wirtschaftliche oder Besitzverhältnisse, neue Standorte und Kontaktadressen usw.



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.

### 9.3 Übernahme von Zertifizierungen anderer Zertifizierungsstellen

Generell können nur Zertifikate von DAkkS-akkreditierten Zertifizierungsstellen übernommen werden. Organisationen mit Zertifikaten, die von nicht akkreditierten Zertifizierungsstellen ausgestellt wurden, werden als Neukund\*in zu eingestuft.

Die Zertifizierungsstellenleitung prüft die Zertifikatsübernahme.

Die leitende Auditor\*in überprüft die vorangegangenen letzten 2 Auditberichte.

Ausgesetzte Zertifikate oder solche, bei denen die Gefahr einer Aussetzung besteht, dürfen nicht übernommen werden. Offene Abweichungen sollten, soweit praktikabel, noch vor der Übernahme mit der bisherigen Zertifizierungsstelle geklärt werden. Anderenfalls müssen sie im Audit behandelt werden. Das weitere Überwachungsprogramm richtet sich nach dem bisherigen.

### 9.4 Zertifizierung von Unternehmen mit mehreren Standorten

Wird ein Unternehmen, das mehrere Standorte unterhält, nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert, so sind diese Standorte ebenfalls zu auditieren. Die Zertifizierung von Unternehmen mit mehreren Standorten mit ähnlichem Tätigkeitsprofil und unter einem einheitlichen Managementsystem kann durch die Anwendung eines Stichprobenverfahrens erfolgen.

Bedingungen hierfür sind:

- Gemeinsames Managementsystem für alle Standorte
- „Zentrale“ hat Befugnisse für das Managementsystem (einführen, weiterentwickeln)
- Das Managementsystem unterliegt der zentralen Überprüfung/Steuerung durch die Geschäftsführung
- Zentrale stellt sicher, dass alle Standorte in die Managementbewertung einbezogen sind
- Zentrale und alle Standorte unterliegen dem internen Auditprogramm der Organisation (Auditprogramm über maximal 3 Jahre)
- Zentrale sammelt relevante Daten und analysiert die Daten
- „Zentrale“ ist Teil der Organisation
- Empfehlungen, Hinweise und Abweichungen vorangegangener Audits werden auf ihre Systemrelevanz geprüft und geeignete Maßnahmen ggf. für alle Standorte eingeleitet.

Nachweise hierzu werden von der Auditor\*in vor Ort eingesehen und ggf. bestätigt.

Die Zertifizierungsstelle wählt bei der Erstellung der Spezifikation gemeinsam mit der Kund\*in die Einrichtungen/Standorte aus, die einer Stichprobenprüfung unterzogen werden. Aspekte hierfür können sein:

- Größe des Standorts
- Komplexität, Risiko
- Abweichendes Vorgehen bei Prozessen, Praktiken, Konzeptionen
- Beschwerden, besondere Korrekturmaßnahmen
- Ergebnisse interner Audits und Managementbewertung
- Zeitpunkt letztes externes Audit



### 10. Management von Nichtkonformitäten

Für die Bearbeitung der ggf. festgestellten Nichtkonformitäten erhält die Kund\*in bei Zertifizierungs- und Rezertifizierungsaudits einen Begleitbericht, auf dem die Nichtkonformitäten und das weitere Vorgehen beschrieben sind. Der Begleitbericht ist ergänzend zum Auditbericht zu verstehen. Die Zertifizierungsentscheidung wird nach Prüfung aller eingereichten Unterlagen auf dem Begleitbericht dokumentiert. Die Frist für die Bearbeitung der Korrekturmaßnahme wird innerhalb der geltenden Fristenregelung mit der Auditleiter\*in vereinbart. Wird diese Frist nicht eingehalten, gilt das Audit als nicht bestanden. Es kann kein Zertifikat erteilt werden. Bei Rezertifizierungsverfahren, die nicht rechtzeitig abgeschlossen werden können, entscheidet der Kunde über das weitere Vorgehen, ob eine „Aussetzung“ oder die Beendigung des Zertifikats gewünscht wird. Bei einer Aussetzung und einer Beendigung muss das Zertifikatssymbol aus den Geschäftsunterlagen (auch Homepage) herausgenommen werden und darf nicht weiter verwendet werden.