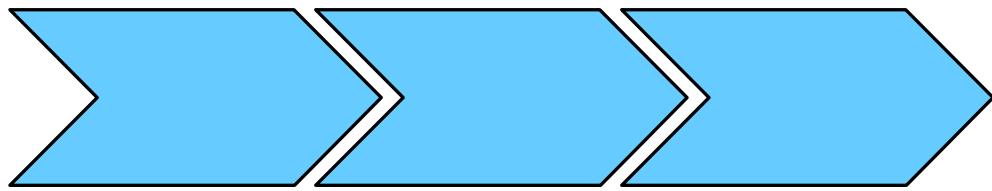


**Qualitätsmanagement Verlag**



**Seiler**

Dokumentationen

**Musterhandbuch**

**Zertifizierungs-  
stellen**

**nach**

**DIN EN ISO 17065:2013**

**ISBN 978-3-942882-40-8**

**Auflage 1**

Inhaltsverzeichnis

<b>4 Allgemeine Anforderungen .....</b>	<b>1</b>
<b>4.1 Rechtliche und vertragliche Angelegenheiten .....</b>	<b>1</b>
Rechtliche Verantwortung .....	1
Zertifizierungsvereinbarung .....	1
Vertragsgrundsatz .....	1
Vertragsinhalte in Bezug auf die Kunden .....	1
Verwendung von Genehmigungen, Zertifikaten und Konformitätszeichen .....	2
Lenkung von Genehmigungen.....	2
Fehlerhafte Handhabung von Genehmigungen, Zertifikaten und Konformitätszeichen.....	2
<b>4.2 Handhabung der Unparteilichkeit.....</b>	<b>3</b>
<b>4.3 Haftung und Finanzierung.....</b>	<b>3</b>
<b>4.4 Nicht diskriminierende Bedingungen.....</b>	<b>4</b>
<b>4.5 Vertraulichkeit .....</b>	<b>4</b>
<b>4.6 Öffentlich zugängliche Informationen.....</b>	<b>4</b>
<b>Mitgeltende Unterlagen.....</b>	<b>5</b>

## **4 Allgemeine Anforderungen**

### **4.1 Rechtliche und vertragliche Angelegenheiten**

#### **Rechtliche Verantwortung**

Wir nehmen die rechtliche Verantwortung für die Zertifizierungsstelle wahr. Wir weisen durch die Beschreibung im Kapitel 1 und den Handelsregisterauszug die juristische Selbstständigkeit nach.

#### **Zertifizierungsvereinbarung**

#### **Vertragsgrundsatz**

Wir schließen für alle Tätigkeiten, die für Kunden durchgeführt werden, einen Vertrag ab. Art und Inhalt des Vertrages hängen von dem jeweiligen Zertifizierungsprogramm ab. Für Verträge haben wir eine Vorlage entwickelt, die von unserer Rechtsvertretung auf Stimmigkeit geprüft wurde. Aus den Verträgen gehen stets die Verantwortungen und vorgesehenen Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle hervor.

#### **Vertragsinhalte in Bezug auf die Kunden**

Von unseren Kunden fordern wir, je nach Zertifizierungsverfahren, die folgenden Anforderungen. Diese Anforderungen sind auch die Mindestinhalte an jeden Vertrag der jeweiligen Zertifizierungsprogramme.

Zu erfüllen ist/sind:

- ⇒ stets die Zertifizierungsanforderungen, einschließlich der Erfüllung von Änderungen, wenn dies notwendig ist;
- ⇒ die Produktanforderungen nicht geändert werden während der Zertifizierung (nur Produktion),
- ⇒ dass folgende Möglichkeiten gewährleistet sind:

- ▷ Evaluierungen und Überwachungen,
- ▷ Prüfungen von Dokumentationen und Aufzeichnungen,
- ▷ der Zugang zu Ausstattung, Personal und Infrastruktur,
- ▷ der Besuch von Unterauftragnehmern,
- ▷ die Untersuchung von Beschwerden,
- ▷ die Teilnahme von Beobachtern.
- ▷ der Geltungsbereich der Zertifizierung eindeutig ist und eingehalten wird,
- ▷ die Zertifizierung mit ethischen und moralischen Ansichten im Einklang steht,
- ▷ Misskredite, negative und irreführende Äußerungen im Zusammenhang mit der Produktzertifizierung auszuschließen sind,
- ▷ bei Aussetzung, Entzug oder Beendigung der Zertifizierung alle generierten Hinweise im Rahmen der Zertifizierung zurückgegeben bzw. vernichtet werden,
- ▷ nur von der Zertifizierungsstelle freigegebene Dokumente und deren Auszüge an Dritte weitergeleitet werden,
- ▷ in der internen und externen Kommunikation sich an die Richtlinien der Zertifikats- und Logoverwendung gehalten wird,
- ▷ alle gestellten Anforderungen des jeweiligen Zertifizierungsprogramms und der Zertifizierungsstelle zu erfüllen sind,
- ▷ alle Aufzeichnungen von Beschwerden, im Rahmen der Zertifizierung, die Kunden erhalten haben, aufbewahrt werden und an unsere Zertifizierungsstelle weitergeleitet werden müssen, wenn dies von uns gefordert wird,
  - ▷ geeignete Maßnahmen zu ergreifen und Mängel zu beseitigen, wenn die Beschwerden berechtigt sind und die Anforderungen nicht erfüllt sind oder waren,
  - ▷ diese ergriffenen Maßnahmen zu dokumentieren.
- ▷ Umgehende Informationen unserer Zertifizierungsstelle zugeführt werden, wenn grundlegende Voraussetzungen der Zertifizierung nicht mehr gegeben oder gefährdet sind. Beispiele sind:
  - ▷ Der Status wie rechtlich, wirtschaftlich oder organisatorisch inkl. Eigentümerverhältnis geändert
  - ▷ Organisationsaufbau und Management des Kunden
  - ▷ Grundlegende Änderungen am Produkt und Methoden
  - ▷ Veränderung der geografischen Lage
  - ▷ Elementare Änderungen am Managementsystem

### **Verwendung von Genehmigungen, Zertifikaten und Konformitätszeichen**

#### **Lenkung von Genehmigungen**

Genehmigungen, Zertifikate und Konformitätszeichen werden systematisch gelenkt. Im Zertifizierungsprogramm sind die Regelungen zur Verwendung geregelt. Die Inhalte werden mit dem Kunden vertraglich vereinbart.

Wir haben folgendes beachtet:

- ▷ Eigentumsrechte,
  - ▷ Verwendung und Darstellung von Genehmigungen,
  - ▷ Zertifikate und Konformitätszeichen,
  - ▷ sowie alle anderen Mechanismen,
- die eine Produktzertifizierung kennzeichnen.

### **Fehlerhafte Handhabung von Genehmigungen, Zertifikaten und Konformitätszeichen**

Eigentumsrechte unserer Logos und Konformitätszeichen sind in den Zertifizierungsprogrammen geregelt. Es wird eine Liste geführt, wie die Kunden diese Rechte verwenden. Jährlich wird im Audit und vor dem Audit die Verwendung geprüft. Abweichungen werden entsprechend der Regelungen im Zertifizierungsprogramm behandelt.

Grundlage bildet das Verfahren „Fehlerhafte Handhabung von Zeichen“. Das Verfahren regelt irreführende Verwendungen von Genehmigungen, Zertifikaten und Zeichen, die anzeigen, dass ein Produkt zertifiziert ist. Veröffentlichungen und Publikationen sind einbezogen. Dabei haben wir den ISO Guide 27 beachtet.

**Siehe auch:**

Verfahren Fehlerhafte Handhabung von Zeichen (4.1)  
Formblatt Beispielvertrag (4.1)

## 4.2 Handhabung der Unparteilichkeit

Unsere Zertifizierungstätigkeiten werden unparteiisch durchgeführt, wofür wir verantwortlich sind. Bei jeder Anfrage wird die Unparteilichkeit in Bezug auf kommerzielle, finanzielle oder sonstige Gegebenheiten geprüft.

Wir führen eine laufende Analyse der Unparteilichkeit durch und lenken die Risiken in einer Tabelle (5.2 Unparteilichkeit).

Erkannte Risiken werden systematisch in der Tabelle abgearbeitet, beseitigt oder minimiert. Dabei werden auch juristische Personen betrachtet, die mit unserem Unternehmen in Verbindung stehen.

Außerhalb unserer Kontrolle steht in Bezug auf den Zertifizierungsbereich unserer Produkte und Dienstleistungen der folgende Personenkreis:

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| ⇒ Entwickler/-innen,    | ⇒ Implementierer/-innen, |
| ⇒ Hersteller/-innen,    | ⇒ Betreiber/-innen,      |
| ⇒ Installateur/-innen,  | ⇒ Betreuer/-innen,       |
| ⇒ Verteiler/-innen,     | ⇒ Berater/-innen.        |
| ⇒ Instandhalter/-innen, |                          |

Personal, welches mit dem Produkt oder der Dienstleistung in Verbindung steht, darf am Zertifizierungsverfahren und Entscheidungen nicht teilnehmen. Unsere Leistungen dürfen von den in der Aufzählung aufgeführten Funktionen nicht vertrieben werden.

Wir schließen Empfehlungen und Hinweise aus, dass die Durchführung dieser Leistungen eine Zertifizierung erleichtert.

Dies bezieht sich im Besonderen auf:

- ⇒ Unkompliziertere Durchführung,
- ⇒ Leichtere Zertifizierung,
- ⇒ Schnellere Umsetzung,
- ⇒ Preiswertere Realisierung.

Falls unser Personal eine dieser Leistungen für Kunden durchgeführt hat, darf es für 2 Jahre keine Aufgaben erhalten, die den betreffenden Kunden betreffen.

Bei zertifizierten Managementsystemen sind Beratungen und interne Audits durch unser Unternehmen ausgeschlossen.

Möglichkeiten zum Informationsaustausch wie Erklärungen zu Fragestellungen und der Klärung von Anforderungen zwischen uns und den Kunden bleiben dennoch aufrecht erhalten.

Alle internen und externen Personen, die Einfluss auf die Zertifizierungstätigkeiten haben, müssen sich zur Unparteilichkeit erklären und eine Unparteilichkeitserklärung unterschreiben.

**Siehe auch:**

Formblatt Unparteilichkeit (5.2)

## 4.3 Haftung und Finanzierung

Wir haben Maßnahmen getroffen, um eine angemessene finanzielle Stabilität zu gewährleisten und um auf ungeplante Ereignisse reagieren zu können.

Zu den Maßnahmen zählen:

1. Haftpflicht-Versicherung bei dem Unternehmen xy,
2. Dispokredit bei unserer Hausbank,
3. Gesellschaftereinlagen,
4. Rücklagen in Form eines Festgeldkontos.

## **4.4 Nicht diskriminierende Bedingungen**

Wir haben geeignete Maßnahmen getroffen, um Diskriminierung zu vermeiden. Grundlage bildet das Verfahren Diskriminierende Bedingungen (4.4).

Unsere Verfahrensregelungen schließen aus, dass Antragsteller behindert werden oder ein Vertrag absichtlich verhindert wird.

Unsren Kunden und Antragstellern sind alle Dienstleistungen und Tätigkeiten zugänglich gemacht, die im Geltungsbereich unserer Arbeitsverfahren liegen. Dies ist unabhängig von der Größe der Kunden, der Mitgliedschaft von Vereinigungen oder Gruppen sowie bereits erteilten Zertifizierungen. Unlautere Bedingungen wie Rabatte oder Skonti sind in unserem Unternehmen ausgeschlossen.

### Vertragsausschluss

Wir lehnen Anträge ab, wenn es grundlegende und nachgewiesene Gründe gibt wie:

- ⇒ illegale Aktivitäten des Kunden,
- ⇒ wiederholt Verstöße gegen Produkt- und Zertifizierungsforderungen und
- ⇒ sonstige grundlegende Gründe.

Unsere Anforderungen und Tätigkeiten beschränken sich stets auf den Geltungsbereich der Zertifizierung.

Dies bezieht sich insbesondere auf:

- ⇒ Evaluierungen,
- ⇒ Bewertungen,
- ⇒ Entscheidungen und
- ⇒ Überwachungen.

### **Siehe auch:**

Verfahren Diskriminierende Bedingungen (4.4)

## **4.5 Vertraulichkeit**

Wir gehen vertraulich mit allen Informationen unserer Kunden und den von uns erstellten Dokumenten und Erkenntnissen um. Dazu haben wir alle internen und externen Beteiligten schriftlich verpflichtet. Dies betrifft keine Informationen, die der Kunde veröffentlicht hat oder zugrundeliegende Vertragsregelungen eine Veröffentlichung beinhalten. Wenn Informationen veröffentlicht werden, wird der Kunde vorab mit Angaben zu den Gründen informiert.

Wir beachten gesetzliche Verpflichtungen bei der Veröffentlichung von Informationen. Anderweitige Informationen über Kunden wie von Behörden oder Beschwerdeführern werden ebenfalls vertraulich behandelt.

## **4.6 Öffentlich zugängliche Informationen**

Unsere öffentlichen Informationen werden durch folgende Medien abgegeben:

- ⇒ Flyer,
- ⇒ Hauszeitung,
- ⇒ Kundenrundbrief,
- ⇒ Newsletter,
- ⇒ Internetseiten,
- ⇒ Musterverträge.

Wir haben die Informationen in die unten aufgeführten Themen eingeteilt.

### Programmbezogene Informationen:

- ⇒ Zertifizierungsprogramme,
- ⇒ Evaluierungsverfahren,
- ⇒ Regeln und Verfahren,
- ⇒ Zertifizierungsregeln zur
  - ⇒ Aufrechterhaltung der Zertifizierung,
  - ⇒ Erweiterung des Geltungsbereiches,
  - ⇒ Einschränkung des Geltungsbereiches,
  - ⇒ Aussetzung der / des Zertifizierung / Zertifikates,

- ⇒ Zurückziehung der / des Zertifizierung / Zertifikates und
- ⇒ Verweigerung der / des Zertifizierung / Zertifikates.

Finanzielle und mittelbezogene Informationen:

- ⇒ Finanzielle Unterstützungen unserer Unternehmung
- ⇒ Gebührenordnung für Anträge und Kunden

Rechtliche Informationen:

- ⇒ Rechte der Antragsteller und Kunden
- ⇒ Zur Namens- und Zertifizierungszeichennutzung in Bezug auf
  - ⇒ Anforderungen
  - ⇒ Einschränkungen
  - ⇒ Beschränkungen
- ⇒ Art und Weise der Bezugnahme auf die Zertifizierung

Organisatorische Informationen:

- ⇒ Verfahren zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen (siehe VA Beschwerde und Einsprüche 7.13)

**Siehe auch:**

Verfahren Öffentlich zugängliche Informationen (4.6)  
Verfahren Beschwerde und Einsprüche (7.13)

## **Mitgeltende Unterlagen**

Verfahrensanweisungen

- |      |   |
|------|---|
| 4.4  | VA Diskriminierende Bedingungen         |
| 4.6  | VA Öffentlich zugängliche Informationen |
| 7.13 | VA Beschwerde und Einsprüche            |

Formblätter

- |     |                     |
|-----|---------------------|
| 4.1 | FB Beispielvertrag  |
| 5.2 | FB Unparteilichkeit |

## Formblatt Liste der Dokumente (8.2)

Dokumentenübersicht	Revision	vom	Seitenzahl	Verantwortlich	Verteiler	Veröffentlicht	Bemerkungen / letzte Änderung
<b>Einführung</b>							
Deckblatt Musterhandbuch	0		1				
Vorwort	0		1				
Deckblatt allg. Informationen	0		1				
Benutzerhinweise	0		4				
Verzeichnisstruktur	0		1				
Abkürzungsverzeichnis	0		1				
<b>1 Managementhandbuch</b>							
Kapitel 1 bis 8	0		18				
<b>2 Verfahren</b>							
Deckblatt Verfahren	0		1				
4.1 Fehlerhafte Handhabung von Zeichen	0		1				
4.4 Diskriminierende Bedingungen	0		1				
4.6 Öffentlich zugängliche Informationen	0		1				
6.1 Kompetenzmanagement Personal	0		1				
6.1 Schulungen	0		1				
6.2 Ausgegliederte Dienstleistungen	0		1				
6.2 Auswahl Auftragnehmer	0		1				
6.2 Reklamation Auftragnehmer	0		1				
7.3 Verfahrensbewertung	0		1				
7.13 Beschwerde Einsprüche	0		1				
8.3 Lenkung von Dokumenten	0		1				
8.4 Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen	0		1				
8.5 Managementbewertung	0		1				
8.6 Internes Audit	0		1				
8.7 Korrekturmaßnahmen	0		1				
8.7 Nichtkonformitäten	0		1				
8.8. Vorbeugemaßnahmen	0		1				
Verzeichnis Verfahren	0		1				
<b>3 Arbeitsanweisungen</b>							
Deckblatt Arbeitsanweisungen	0		1				
5.1 Leitungsgremium	0		2				
6.1 Kompetenzmanagement für Personal	0		2				

## Formblatt Liste der Dokumente (8.2)

7.4 Evaluierung	0	1					
8.2 Erstellen von Dokumenten	0	2					
Verzeichnis Arbeitsanweisungen	0	1					
<b>4 Formblätter und Nachweise</b>							
Deckblatt Formblätter	0	1					
4.1 Beispielvertrag	0	3					
5.1 Organisationsdiagramm Konzern	0	1					
5.1 Organisationsdiagramm	0	1					
5.1 Verantwortlichkeiten und Befugnisse	0	1					
5.2 Unparteilichkeit	0	2					
6.1 Benennungsschreiben allgemein	0	1					
6.1 Benennungsschreiben Qualitätsmanagementbeauftragter	0	1					
6.1 Personalplan	0	2					
6.1 Personalstammbuch	0	1					
6.1 Stellenbeschreibung	0	2					
6.1 Verpflichtungserklärung Personal	0	1					
6.2 Auswahl Auftragsnehmer	0	1					
6.2 Verzeichnis Bewertung Auftragnehmer	0	6					
7.1 Zertifizierungsprogramm	0	1					
7.2 Antragsformular	0	2					
7.4 Evaluierungsplan	0	1					
7.8 Verzeichnis zertifizierte Produkte	0	1					
8.2 Liste der Dokumente (diese Liste)	0	3					
8.2 Selbstverpflichtung	0	2					
8.2 Qualitätsziele	0	2					
8.5 Managementbewertung	0	1					
8.6 Auditbericht	0	1					
8.6 Auditcheckliste DAkkS	0	23					
8.6 Auditplan	0	1					
8.7 4D-Report	0	1					
8.7 Maßnahmenplan	0	1					
Verzeichnis Formblätter	0	1					
<hr/>							
<b>Seitenzahlen</b>		<b>Gesamt</b>	<b>121</b>				

## Formblatt Liste der Dokumente (8.2)

Alle Verfahren, Arbeitsanweisungen, Formblätter und Nachweise finden Sie auf der beiliegenden CD in den entsprechenden Verzeichnissen (vgl. Verzeichnisstruktur).

## Verfahren Lenkung von Dokumenten (8.3)

Mitarbeit	Zuständ.	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
		<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Dokument[Dokument neu erfassen oder überarbeiten]     Dokument --&gt; Decision{Handelt es sich um ein neues Dokument?}     Decision -- Ja --&gt; AlteDokumente[Alte Dokumente vernichten]     AlteDokumente --&gt; Stempelung[Stempelung „alt“]     Stempelung --&gt; Ablage[Ablage Archiv / Datensicherung]     Ablage --&gt; FachlichePruefung[Fachliche Prüfung]     FachlichePruefung --&gt; Revision[Revisionsstand erhöhen (+1)]     Revision --&gt; FachlichePruefung     FachlichePruefung --&gt; Decision     Decision -- Nein --&gt; Dokument     Dokument --&gt; ueberarbeitet[Dokument neu erfassen oder überarbeiten]     ueberarbeitet --&gt; FachlichePruefung     ueberarbeitet --&gt; ueberarbeitung[Überarbeitung]     ueberarbeitung --&gt; FachlichePruefung     ueberarbeitung --&gt; Schulung{Muss aufgrund des Inhaltes eine Schulung erfolgen?}     Schulung -- Ja --&gt; VA_Schulung[VA Schulung]     VA_Schulung --&gt; FachlichePruefung     Schulung -- Nein --&gt; Ausgabe[Ausgabe]     Ausgabe --&gt; Sicherung[Datei in laufenden Sicherungsbestand aufnehmen]     Sicherung --&gt; Ende([ENDE])   </pre>		
MA	Zertst.-leitung	Dokument neu erfassen oder überarbeiten	Neues Dokument	Durch den Ersteller oder durch den Erfasser des Dokuments. Die Leitung bewertet das Dokument auf seine Gültigkeit
MA	Zertst.-leitung	Handelt es sich um ein neues Dokument? Nein	FB Liste der Dokumente (8.2)	In der Liste der Dokumente werden die alten Exemplare eingezogen und vernichtet. Ein Exemplar wird archiviert
MA	Zertst.-leitung	Ja	Altes Dokument	Altes Dokument kennzeichnen und auf Inhalt prüfen, handschriftlich ist ebenfalls möglich
MA	Zertst.-leitung	Stempelung „alt“	Altes Dokument	Dokument geht als Original ins Archiv und als gesicherte Datei in die Datensicherung
MA	Zertst.-leitung	Ablage Archiv / Datensicherung	Überarbeitetes Dokument	Revisionsstand des überarbeiteten Dokumentes erhöhen
MA	Zertst.-leitung	Fachliche Prüfung	Überarbeitetes Dokument	Die fachliche Prüfung beinhaltet auch die Machbarkeit
MA	Zertst.-leitung	Revisionsstand erhöhen (+1)	Neues Dokument	Wenn die Inhalte nicht ausreichen, wird das Dokument überarbeitet
MA	Zertst.-leitung	Fachliche und inhaltliche Prüfung in Ordnung? Nein	Neues Dokument	Wenn der Inhalt einer Einarbeitung bedarf, wird gem. VA Schulungen (6.1) verfahren
MA	Zertst.-leitung	Ja	Neues Dokument, VA Schulungen (6.1)	Ausgabe des neuen Dokuments an alle Mitarbeiter, um eine optimale Verteilung von notwendigen Informationen zu erzielen
MA	Zertst.-leitung	Überarbeitung	Neues Dokument	Datei wird in die Datensicherung aufgenommen
MA	Zertst.-leitung	Muss aufgrund des Inhaltes eine Schulung erfolgen? Ja	Neues Dokument, FB Liste der Dokumente (8.2)	FB = Formblatt VA = Verfahrensanweisung Zertst.-leitung = Zertifizierungsstellenleitung Zuständ = Zuständig
MA	Zertst.-leitung	Nein		
MA	Zertst.-leitung	VA Schulung		
MA	Zertst.-leitung	Ausgabe		
MA	Zertst.-leitung	Datei in laufenden Sicherungsbestand aufnehmen		
MA	Zertst.-leitung	ENDE		

### Allgemeines

Produktzertifizierung ist die Bereitstellung der Bestätigung durch eine unparteiische dritte Seite, dass die Erfüllung festgelegter Anforderungen nachgewiesen wurde. Die Zertifizierung von Produkten erfolgt durch Produktzertifizierungsstellen, die die ISO/IEC 17065 erfüllen sollten. Festgelegte Anforderungen an Produkte sind in der Regel in Normen oder anderen normativen Dokumenten enthalten.

Produktzertifizierung ist eine bewährte Konformitätsbewertungstätigkeit, die Verbrauchern, Behörden, der Industrie und anderen interessierten Parteien Sicherheit bietet, dass Produkte festgelegte Anforderungen erfüllen, darunter zum Beispiel Produktleistung, Sicherheit, Interoperabilität und Nachhaltigkeit.

Produktzertifizierung kann den Handel, den Marktzugang, den fairen Wettbewerb sowie die Verbraucherakzeptanz von Produkten auf nationaler, regionaler und internationaler Ebene erleichtern.

### Ziel

- ⇒ Auf Bedürfnisse aller interessierten Parteien einzugehen.
- ⇒ Vertrauen in Bezug auf die Erfüllung schaffen.
- ⇒ gegenüber dem Markt nachzuweisen, dass festgelegte Anforderungen durch unparteiische bestätigt wurde.

### Zweck

Konformität prüfen, feststellen und überwachen mit den Anforderungen der XXX.

### Voraussetzungen

Managementsystem nach XXX.

### Einflüsse

### Programmprinzipien

#### Funktionen des Programms

**Auswahl** → Durch die Zertifizierungsstelle / benannte Person.

**Ermittlung** → das Programm ist durch die Zertifizierungsstellenleitung festgelegt.

**Bewertung** → Es wird eine Bewertung durch benannte Personen durchgeführt.

**Entscheidung** → Die Entscheidung fällt durch den Zertifizierungsausschuss und die Zertifizierungsstellenleitung.

**Bestätigung** → Dem Kunden wird ein Zertifikat durch die Zertifizierungsstellenleitung erstellt.

**Überwachung** → Es werden jährliche Überwachungen durch eigenes Personal durchgeführt.

#### Tätigkeiten der benannten Personen

**Auswahl** →

Planung → Es wird ein Zeitplan erstellt.

Vorbereitung → Es wird eine Liste der notwendigen Tätigkeiten erstellt inkl. Ressourcen.

Anforderungen → Werden dem Kunden übermittelt.

**Ermittlung** →

Prüfung → Es muss ein Managementhandbuch geprüft werden.

Inspektion → Vor Ort wird eine Begehung durchgeführt.

## Formblatt Zertifizierungsprogramm (6.1)

Entwicklungsbeurteilung → Die Entwicklung wird auf Validierung und Verifizierung geprüft.

Begutachtung von Dienstleistungen und Verfahren → Es wird ein Audit vor Ort durchgeführt.

**Bewertung** → Es wird eine Bewertung der übergebenen Dokumentation durchgeführt. Die Tätigkeiten vor Ort werden evaluiert und bewertet. Es wird ein Bericht erstellt.

### Entscheidung →

Erteilungen → Bei positivem Ergebnis wird ein Zertifikat erteilt.

Aufrechterhaltungen → werden erteilt, wenn die Anforderungen an dieses Programm erfüllt sind und die Kunden nicht irreführende Verwendungen durchführen.

Erweiterungen → werden durchgeführt wenn die Anforderungen an das Programm erfüllt bleiben. Es wird entschieden, ob eine neue Evaluierung, Bewertung und Entscheidung notwendig ist.

Einschränkungen → werden gemacht, wenn das Zertifizierungsprogramm nur teilweise eingehalten wird. In dem Fall wird das Zertifikat entsprechend geändert und das alte im Original eingezogen.

Aussetzungen → werden ausgesprochen, wenn der Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachkommt.

Zurückziehungen → werden durchgeführt, wenn festgestellt wird, das Zertifikate aufgrund falscher Tatsachen ausgestellt wurden.

**Bestätigung** → Dem Kunden wird ein Zertifikat ausgestellt, welches eine Dauer von drei Jahren hat. Es wird dem Kunden eine formale Genehmigung erteilt zur Nutzung des Zertifikates und den Zeichen.

### Überwachung →

Prüfungen bzw. Inspektionen von Proben aus dem freien Markt → Nicht vorgesehen.

Prüfungen bzw. Inspektionen von Proben aus der Fabrik → Nicht vorgesehen.

Begutachtung der Produktion, Erbringung der Dienstleistung oder Durchführung von Verfahren → nicht vorgesehen.

Audits von Managementsystemen → Es werden jährlich Audits durchgeführt.

### Programmspezifika

Der Überwachungsteil dieses Programms ermöglicht die regelmäßige Bewertung des Managementsystems. Die Überwachung schließt die regelmäßige Auditierung des Managementsystems ein.

### Programmeigner

Zertifizierungsstelle xy

Wir tragen die volle Verantwortung für das Programm. Das Programm wird inhaltlich einmal im Jahr gepflegt. Die entwickelnden Personen des Programms sind in Aspekten geeignet. Risiken des Programms wurden bewertet. Für die Durchführung des Programmes wurde eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen.

### Programminhalte

Anwendungsbereich:

Anforderungen an Produkte:

Ausgewählte Tätigkeiten:

Kundenanforderungen:

Pflichten des Kunden:

Anforderungen an die Zertifizierungsstelle:

Anforderungen an Konformitätsbewertungsstellen:

Inhalt der Konformitätsaussage:

Bedingungen der Zertifikatsverwendungen und Zeichen:

Eigentumsrechte der Konformitätszeichen:

Methoden und Verfahren:

Ressourcen zur Durchführung:

Umgang mit Nichtkonformitäten:

Überwachungsverfahren / Anforderungen:

Kriterien für die Teilnahme am Programm:

Bedingungen und Verantwortungen für Veröffentlichungen:

Vertragsgestaltung:

Bedingungen für die Erteilung, Aufrechterhaltung, Weiterführung, Erweiterung des Geltungsbereichs, Einschränkung des Geltungsbereichs, Aussetzung, Entzug, Zertifizierung:

Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen:

Kundenregelungen im Umgang mit Werbematerialien in Bezug auf das Programm:

Aufzeichnungen und Aufbewahrung:

Probenahme:

Anerkennung der Konformitätsbewertungsergebnisse:

Ausgliederung von Bewertungstätigkeiten:

Beschwerden und Einsprüche:

Genehmigung und Kontrolle des Zeichens:

Nichtkonforme Produkte:

Berichterstattung an den Eigentümer des Programms:

Unterauftragsvergabe von Programmtätigkeiten:

Vermarktung :

Betrügerischer Anspruch auf Zertifizierung:

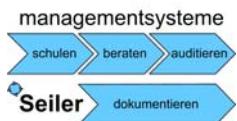
Bewertung der Durchführung eines Programms:

Änderungen an den festgelegten Anforderungen:

Programmdokumentation:

**Erstellt, geprüft und freigegeben am:**

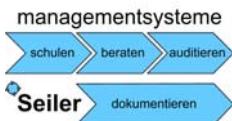
**Unterschrift, Zertifizierungsstellenleitung**



## Übersicht Arbeitsanweisungen MH Zertifizierungsstellen

Weitere Arbeitsanweisungen finden Sie auf der beiliegenden  
CD-ROM im Verzeichnis CD:13 Arbeitsanweisungen

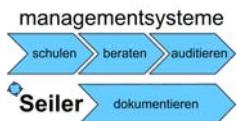
- 5.1 AA Leitungsgremium,
- 6.1 AA Kompetenzmanagement für Personal,
- 7.4 AA Evaluierungen,
- 8.2 AA Erstellen von Dokumenten



## Übersicht Formblätter MH Zertifizierungsstellen

Weitere Formblätter finden Sie auf der beiliegenden  
CD-ROM im Verzeichnis CD:\4 Formblätter

- 4.1 FB Beispielvertrag,
- 5.1 FB Organisationsdiagramm Konzern,
- 5.1 FB Organisationsdiagramm,
- 5.1 FB Verantwortlichkeiten und Befugnisse,
- 5.2 FB Unparteilichkeit,
- 6.1 FB Benennungsschreiben allgemein,
- 6.1 FB Benennungsschreiben Qualitätsmanagementbeauftragter,
- 6.1 FB Personalplan,
- 6.1 FB Personalstammbuch,
- 6.1 FB Stellenbeschreibung,
- 6.1 FB Verpflichtungserklärung Personal,
- 6.2 FB Auswahl Auftragsnehmer,
- 6.2 FB Verzeichnis Bewertung Auftragnehmer,
- 7.1 FB Zertifizierungsprogramm,
- 7.2 FB Antragsformular,
- 7.4 FB Evaluierungsplan,
- 7.8 FB Verzeichnis zertifizierte Produkte,
- 8.2 FB Liste der Dokumente,
- 8.2 FB Qualitätsziele,
- 8.2 FB Selbstverpflichtung der Leitung / Qualitätspolitik,
- 8.5 FB Managementbewertung,
- 8.6 FB Auditbericht,
- 8.6 FB Auditcheckliste DAkkS,
- 8.6 FB Auditplan,
- 8.7 FB 4D-Report,
- 8.7 FB Maßnahmenplan



## Übersicht Verfahren MH Zertifizierungsstellen

**Weitere Verfahrensanweisungen finden Sie auf der beiliegenden  
CD-ROM im Verzeichnis CD:12 Verfahren**

- 4.1 VA Fehlerhafte Handhabung von Zeichen,
- 4.4 VA Diskriminierende Bedingungen,
- 4.6 VA Öffentlich zugängliche Informationen,
- 6.1 VA Kompetenzmanagement Personal,
- 6.1 VA Schulungen,
- 6.2 VA Ausgegliederte Dienstleistungen,
- 6.2 VA Auswahl Unterauftragnehmer,
- 6.2 VA Reklamationen Auftragnehmer,
- 7.3 VA Verfahrensbewertung,
- 7.13 VA Beschwerde Einsprüche,
- 8.3 VA Lenkung von Dokumenten,
- 8.4 VA Lenkung von Qualitätsaufzeichnungen,
- 8.5 VA Managementbewertung,
- 8.6 VA Internes Audit,
- 8.7 VA Korrekturmaßnahmen,
- 8.7 VA Nichtkonformitäten,
- 8.8 VA Vorbeugemaßnahmen