



## INHALT

Seite

Antrag auf Zertifizierung.....	2
Prüfung der Dokumentation und die Bewertung des QM-Systems des Kunden (Audit der Stufe 1).....	3
Beurteilung des Kunden (Audit der Stufe 2).....	4
Notwendige Korrekturmaßnahmen .....	5
Zertifizierung und Benutzung des Logos.....	6
Aufrechterhaltung der Zertifizierung.....	7
Rezertifizierung .....	7
Mitteilung des Kunden über Änderungen.....	8
Aussetzung, Entzug, Einschränkung, Wiederherstellung und Erweiterung der Zertifizierung .....	9
Widerspruchs- und Beschwerdeverfahren .....	11
Vertraulichkeit .....	11
Änderungen der Zertifizierungsgrundlagen.....	11

## **Antrag auf Zertifizierung**

Um eine Zertifizierung zu erlangen und aufrecht zu erhalten, muss der Kunde die Anforderungen dieses Dokumentes erfüllen und in der Folgezeit sein Qualitätsmanagementsystem in zufriedenstellender Weise aufrechterhalten.

Das HZA Formblatt "Fragebogen Angebot Zertifizierung Kunde" dient jedem Kunden, der die Zertifizierung anstrebt, als Grundlage für die Zertifizierungsvereinbarung. Unter anderem werden folgende Angaben vom Kunden benötigt:

- Name, Anschrift, Telefon, Telefax, E-Mail
- Anschriften aller Standorte, die dem Zertifizierungsprozess unterliegen
- Art der Tätigkeit/Dienstleistung
- Anzahl und Verteilung der Beschäftigten auf die Standorte
- Art der benötigten Zertifizierung

Für die Beantragung eines Vertragsangebotes zur Rezertifizierung verwendet der Kunde den „Fragebogen Angebot Rezertifizierung Kunde“ mit denselben Detailangaben.

Ausgehend von den Informationen dieses Fragebogens erstellt die HZA dem Kunden ein Angebot auf dem Formblatt "Angebot-Vertrag", das die Kosten für ein optionales Voraudit (wenn gewünscht), das Zertifizierungsaudit, die nachfolgenden Überwachungsaudits sowie die Zertifikatskosten umfasst.

Die HZA sendet dem Kunden das Formblatt "Angebot-Vertrag" unter Angabe der beantragten Zertifizierungsnorm in 2-facher Ausfertigung zur Akzeptierung zurück. Sollte der Kunde mit der Einleitung des Zertifizierungsverfahrens einverstanden sein, sendet er ein Exemplar unterzeichnet und gestempelt an die HZA zurück.

Sollte der Kunde mit dem Angebot nicht einverstanden sein oder sollten sich im Formblatt Fehler befinden, werden diese zunächst fermündlich mit der HZA besprochen. Von der HZA wird dann gegebenenfalls ein neues Formblatt "Angebot-Vertrag" erstellt und wie oben beschrieben verfahren.

Der Eingang des unterschriebenen/gestempelten Formblattes bei der HZA wird als Anweisung angesehen, mit dem Verfahren zu beginnen. Zu diesem Zeitpunkt kann der Kunde der HZA seinen bevorzugten Zeitrahmen für das Zertifizierungsaudit schriftlich mitteilen.

Nach Klärung eventuell offener Fragen werden die Auditoren / der Auditor gemäß den Anforderungen des Formblattes "Anforderungen Auditor und Prüfer QM" ausgewählt und mit der Auditdurchführung beauftragt.

## **Prüfung der Dokumentation und die Bewertung des QM-Systems des Kunden (Audit der Stufe 1)**

Rechtzeitig, im Normalfall mindestens sechs Wochen vor dem vereinbarten Beurteilungsbesuch, wird der Kunde aufgefordert, sein Qualitätsmanagementhandbuch oder eine entsprechende Dokumentation zu übergeben.

Die Dokumentationsprüfung und die Bewertung des QM-Systems können bei dem Kunden vor Ort stattfinden.

Die eingereichten Unterlagen sollten jedoch eine Liste der derzeit angewendeten Verfahrensanweisungen beinhalten und alle Normen oder externen Regelwerke nennen, die sich auf die gelieferten Produkte oder Dienstleistungen beziehen. Ein vom Kunden zur Verfügung gestellter Querverweis über die von ihm dokumentierten Referenzen seines Qualitätsmanagementsystems im Vergleich zu den entsprechenden Abschnitten der Norm wäre wünschenswert.

- Die DIN 17021 verlangt, dass der zertifizierte Kunde Aufzeichnungen über sämtliche Beanstandungen und Abhilfemaßnahmen, die im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagementsystem stehen, aufbewahrt.
- Der Kunde muss ein Verfahren einrichten, das seinem Kunden deutlich zeigt, dass zugekaufte, nicht selbst durchgeführte Dienstleistungen durch das Zertifikat nicht abgedeckt sind.
- Der Kunde muss außerdem ein Verfahren einrichten, das die verwendeten Normen und externen Regelwerke auf dem neuesten Stand hält.
- Die für die Akkreditierung zuständigen Gremien verlangen von unabhängigen Zertifizierungsstellen zu verifizieren, dass im Qualitätsmanagementsystem der beurteilten Unternehmen die nationalen und internationalen behördlichen Forderungen, die für ihre Produkte und Dienstleistungen gelten, beachtet werden. Die HZA muss in der Erstbeurteilung prüfen, ob der Kunde dazu die erforderlichen Schritte nachweisen kann.

Die Prüfung der Dokumentation und die Bewertung des QM-Systems umfasst eine eingehende Beurteilung des Kunden, ob das Qualitätsmanagementsystem des Kunden die Anforderung der Norm in dem Ausmaß erfüllt, das die Erstbeurteilung zu einer erfolgreichen Empfehlung zur Zertifizierung führen kann.

Die HZA kann zusätzliche Informationen anfordern und wird einen Bericht über die Überprüfung der Dokumentation und Bewertung des QM Systems erstellen.

Dieser Bericht wird dem Kunden vor der Erstbeurteilung (Audit der Stufe 2) zugesandt, um ihm eventuell notwendige Korrekturmaßnahmen vor der Beurteilung zu ermöglichen. Wenn aufgrund des Berichtes eine erfolgreiche Empfehlung zur Zertifizierung unwahrscheinlich erscheint, wird die HZA mit der Beurteilung fortfahren, wenn der Kunde sie nicht verschieben, oder stornieren will.

## **Beurteilung des Kunden (Audit der Stufe 2)**

Der hauptsächliche Zweck der Erstbeurteilung (Audit der Stufe 2) ist es, das Qualitätsmanagementsystem des Kunden auf Übereinstimmung mit vertraglich zugrundeliegenden Normen bzw. Verordnungen zu prüfen. Die Erstbeurteilung sowie auch die darauffolgenden Überwachungsaudits werden gemäß den Anforderungen der DIN 17021 durchgeführt. Um dies zu erreichen muss der Kunde:

- die Auditoren ausreichend informieren, damit sie letztlich entscheiden können, ob das Qualitätsmanagementsystem des Kunden voll in Übereinstimmung mit der Norm/Verordnung dokumentiert ist
- den Auditoren freien Zugang zu den Einrichtungen, den Mitarbeitern und Aufzeichnungen gewähren, damit sie überprüfen können, ob das Qualitätssicherungssystem eingerichtet wurde und aufrechterhalten wird
- bei der Behebung von Abweichungen kooperieren

Rechtzeitig vor der geplanten Beurteilung stellt der leitende Auditor dem Kunden den vorgesehenen Auditplan zur Verfügung, gegebenenfalls zusammen mit allen zusätzlichen Anforderungen, die für die Erlangung der angestrebten Zertifizierungen als notwendig erachtet werden.

Vorab wird mit dem Kunden abgeklärt, ob die Notwendigkeit besteht Betreuer für das Auditteam zur Verfügung zu stellen. Die Betreuer dürfen den Auditprozess und das Auditergebnis weder behindern noch beeinflussen.

Die Erstbeurteilung erfolgt im Einklang mit den HZA-Verfahrensweisungen und beinhaltet folgendes:

- Ein Eröffnungsgespräch mit der obersten Leitung des Kunden zur Bestätigung des Zertifizierungsumfanges und Erklärung der Art der Berichterstattung. Dies kann eine kurze Besichtigung der Räumlichkeiten erfordern.
- Eine detaillierte Prüfung des Managementsystems durch Gespräche, Beobachtungen und durch Einsichtnahme in Unterlagen. Eventuelle Abweichungen werden besprochen und auf Abweichungsberichten erfasst.
- Ein Abschlussgespräch der Auditoren zur Vorbereitung der festgestellten Abweichungen und deren anschließende Vorlage bei der obersten Leitung des Kunden.

Beim Abschlussgespräch wird der Auditleiter:

- eine Zusammenfassung des Auditverlaufs vornehmen und das Ergebnis des Audits dem Kunden mitteilen,
- die vorgefundenen Abweichungen einordnen und dem System des Kunden zuordnen sowie den Verlauf der Korrekturmaßnahmen besprechen und die Abweichungsberichte dem Kunden übergeben,
- den Zertifikatstext (Scope) überprüfen und durch den Kunden bestätigen lassen.

Innerhalb von 10 Tagen nach dem Audit erstellt der Auditleiter einen zusammenfassenden Auditbericht mit allen notwendigen Anlagen, und stellt diesen der Hauptgeschäftsstelle zur Verfügung. Der Auditbericht bleibt Eigentum der HZA.

Der Anwesenheit und Begründung von Beobachtern bei einer Audittätigkeit muss vor Durchführung des Audits von der Zertifizierungsstelle und dem Kunden abgestimmt werden. Das Auditteam muss sicherstellen, dass Beobachter den Auditprozess und das Auditergebnis weder unangemessen behindern noch beeinflussen. Beobachter können Mitglieder der Organisation des Kunden, Berater, Begutachter der Akkreditierungsstelle, Mitarbeiter von regelsetzenden Behörden oder sonstige berechnigte Personen sein.

### **Notwendige Korrekturmaßnahmen**

Werden im Verlauf des Audits Abweichungen festgestellt, entscheidet der Auditleiter über die Einstufung in Hauptabweichungen oder Nebenabweichungen.

#### Hauptabweichung (Wesentliche Nichtkonformität):

Eine Hauptabweichung ist eine Abweichung, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigt, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen. Eine Hauptabweichung liegt vor, wenn:

- erheblicher Zweifel daran besteht, dass eine wirksame Prozesslenkung besteht oder dass Produkte bzw. Dienstleistungen die festgelegten Anforderungen erfüllen;
- sie zu einem Versagen des Managementsystems führen kann oder
- mehrere Nebenabweichungen, die sich auf dieselbe Anforderung oder dasselbe Problem beziehen, einen systembezogenen Fehler darstellen und somit Hauptabweichung ergeben.

#### Nebenabweichungen (Untergeordnete Nichtkonformitäten):

Nebenabweichungen sind Abweichungen, die die Fähigkeit des Managementsystems nicht beeinträchtigen, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen und nicht die Wirksamkeit des QM-Systems insgesamt in Frage stellen.

Der Kunde muss die Ursachen von Abweichungen analysieren und die durchgeführten oder geplanten Korrekturmaßnahmen beschreiben, um die erkannten Abweichungen in einem festgelegten Zeitraum zu beseitigen. Der Auditleiter legt fest, ob der Kunde die Umsetzung und die Wirksamkeit von Korrekturmaßnahmen durch Einreichung von Unterlagen nachweisen kann oder ob ein Nachaudit zur Nachweisführung erforderlich ist.

Bei einer Abweichung erstellt der Auditleiter einen Abweichungsbericht auf dem Formblatt „Abweichungsbericht“. Er kann sofort oder vor dem Abschlussgespräch erstellt werden. Wird er vor dem Abschlussgespräch erstellt, so ist den Beteiligten die Abweichung im Audit zunächst mündlich mitzuteilen. Der Abweichungsbericht enthält folgende Angaben:

- kundenbezogene Daten
- Art der Abweichung
- Beschreibung der Abweichung mit Bezug auf den Normenpunkt
- Datum für den Abschluss der Korrekturmaßnahmen
- Beschreibung der durchgeführten Korrekturmaßnahmen
- Bewertung der Korrekturmaßnahmen durch den Auditleiter

Das Formblatt „Abweichungsbericht“ wird vom Kunden mit seinem Bericht über die durchgeführte Korrekturmaßnahme innerhalb von 90 Tagen nach dem Audit an den Auditor der HZA übermittelt. Der Auditleiter entscheidet über die Akzeptanz der Korrekturmaßnahme und dokumentiert dies im Formblatt „Abweichungsbericht“.

Sollte die HZA nicht in die Lage versetzt werden, die Umsetzung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen jeglicher Hauptabweichungen innerhalb von 6 Monaten nach dem letzten Tag des Audits der Stufe 2 zu verifizieren, muss der Auditleiter vor der Empfehlung zur Zertifizierung ein erneutes Audit der Stufe 2 durchführen

### **Zertifizierung und Benutzung der Logos**

Nach erfolgreicher Beendigung der Erstbeurteilung und positiver Veto-Prüfung durch die HZA wird dem Kunden durch die die HZA ein Zertifikat ausgestellt, das die Norm, nach der die Beurteilung durchgeführt wurde sowie eine Beschreibung der Dienstleistung angibt. Das Zertifikat ist maximal drei Jahre ab Ausgabedatum gültig.

Die nach diesem Schema durchgeführte Zertifizierung entbindet den Kunden nicht seiner rechtlichen Verpflichtungen.

Das auf den Kunden ausgestellte Zertifikat zeigt das entsprechende Zertifizierungslogo. Der Kunde ist berechtigt, das Zertifikat in seinen Räumlichkeiten auszustellen und zu Werbezwecken zu veröffentlichen.

Wenn der Kunde anderen die Zertifizierungsdokumente zur Verfügung stellt, so müssen die Dokumente in ihrer Gesamtheit bzw. so, wie im Zertifizierungsprogramm festgelegt, vervielfältigt werden.

Der Kunde ist berechtigt, das entsprechende Logo auf sein Briefpapier oder andere, zu Werbezwecken bestimmte Unterlagen zu drucken. Er erhält eine reprofähige Druckvorlage zusammen mit den entsprechenden Anweisungen bezüglich der Reproduktion und der Verwendung des Zertifikats und Logos. Die HZA ist hierbei gemäß DIN 17021 verpflichtet, dieses LOGO zu lenken, vor allem:

- muss das Logo in seiner Gesamtheit dargestellt werden, einschließlich aller Randlinien, in jeder angemessenen Größe und Farbe,
- dürfen die Logos nur dazu verwendet werden, herauszustellen, dass das Qualitätsmanagementsystem des Kunden zertifiziert ist und nicht seine Produkte,
- dürfen Sie nicht auf eine Weise dargestellt werden, die der erteilten Zertifizierung nicht entsprechen würde.

Gemäß der DIN 17021 führt die HZA eine Liste der zertifizierten Kunden mit dem Geltungsbereich ihrer Zertifizierung. Auf Wunsch werden Auskünfte über erteilte Zertifizierungen gegeben.

## **Aufrechterhaltung der Zertifizierung**

Das Zertifikat ist für einen Zeitraum von maximal drei Jahren gültig. Zertifikate nach DIN EN ISO 9001:2008 dürfen bis max. 14.09.2018 ausgestellt werden. Zertifikate, die in Folge eines Upgrades von der DIN EN ISO 9001:2008 auf die DIN EN ISO 9001:2015 ausgestellt werden, sind gültig bis maximal der Gültigkeit des Zertifikates nach DIN EN ISO 9001:2008.

Die Zulassung behält nur dann ihre Gültigkeit, wenn weiterhin im Sinne der Norm verfahren wird. Die HZA überwacht die Einhaltung mittels Überwachungsaudits. Diese finden in der Regel jährlich statt, spätestens ein Jahr nach dem Tag der Erstbeurteilung (Audit der Stufe 2).

Bei einer Kombizertifizierung nach DIN EN ISO 9001/DIN ISO 29990 und SGB III / AZAV findet im Rahmen des dritten Überwachungsaudits ein Rezertifizierungsaudit nach DIN EN ISO 9001 sowie DIN ISO 29990 statt. Das in diesem Zusammenhang neu auszustellende Zertifikat wird dann mit einer Gültigkeitsdauer von 2 Jahren ausgestellt und endet damit gleichzeitig mit dem Zertifikat nach SGB III / AZAV, Ausnahme: Zertifikate nach DIN EN ISO 9001:2008 bis maximal 14.09.2018.

Die Überwachungsaudits basieren auf einem Plan für Überwachungsaudits, den der Auditleiter nach einer erfolgreichen Erstbeurteilung erstellt. Dieser Plan soll gewährleisten, dass alle Bereiche des Qualitätsmanagementsystems zumindest einmal während der dreijährigen Gültigkeitsperiode auditiert werden.

Die HZA muss dem Kunden rechtzeitig mindestens 2 Wochen vorher über den geplanten Besuch unterrichten. Das Überwachungsaudit wird in der gleichen Art wie die Erstbeurteilung durchgeführt.

Sollte es notwendig sein, wird die HZA ein zusätzliches Audit zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung durchführen. Dieses ist der Fall, wenn der Kunde die Erweiterung seiner Zulassung wünscht oder diese aufgrund eines Problemfalls oder einer entscheidenden Änderung des Managementsystems des Kunden nicht mehr aktuell ist.

Nach Ablauf des Zertifizierungszeitraumes muss eine erneute Beurteilung im Rahmen eines Rezertifizierungsaudits durchgeführt werden.

## **Rezertifizierung**

Ca. 4 Wochen vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikates wird nach drei Jahren ein Rezertifizierungsaudit durchgeführt. Der Umfang des Rezertifizierungsaudits richtet sich nach dem Antrag des Kunden unter Berücksichtigung früherer Auditberichte zu Überwachungsaudits. Die Entscheidung, ob ein gesondertes Audit der Stufe 1 durchgeführt wird liegt bei dem Leiter der Zertifizierungsstelle oder dessen Vertretung aufgrund des vorliegenden Antrages. Die Auditoren bewerten auch den Gebrauch des Zertifikates und fragen nach Beanstandungen bezüglich des QM-Systems im Unternehmen. Lediglich der Aufwand der Prüfung der QM-Dokumentation ist geringer als im Zertifizierungsaudit. Der Ablauf und Dokumentation erfolgt sonst entsprechend der Festlegung des Zertifizierungsaudits.

Das Rezertifizierungsaudit muss bis zu dem im Zertifikat genannten Gültigkeitsdatum abgeschlossen sein, inklusive der Autorisierung des Auditberichts durch den Zertifizierungsstellenleiter.

Wenn die Rezertifizierungstätigkeiten 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.

Beispiel für die Ausstellung des neuen Zertifikates:

Datum der Erstzertifizierung (auch bei Fremdzertifikaten soweit möglich)  
Altes Zertifikat gültig bis März 2017  
Zertifizierungsentscheidung im Rezertifizierungsaudit im Januar 2017  
Neues Zertifikat gültig bis Januar, Februar oder März 2020

Die Zertifizierungsentscheidung sollte möglichst im Monat der Fälligkeit getroffen werden.

Wenn die Zertifizierungsstelle vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats das Re-Zertifizierungsaudit nicht abgeschlossen hat oder die Umsetzung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen für eine Hauptabweichung nicht verifizieren kann, dann darf keine Empfehlung für die Re-Zertifizierung ausgesprochen werden. Die Gültigkeit der Zertifizierung darf in diesem Fall nicht verlängert werden. Bei einer Nebenabweichung ist die Zertifikatsausstellung möglich. Der Kunde muss informiert und die Konsequenzen erläutert werden.

Wenn die ausstehenden Re-Zertifizierungstätigkeiten abgeschlossen worden sind, kann die Zertifizierungsstelle bis zu 6 Monate nach Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats die Zertifizierung wiederherstellen; andernfalls ist mindestens ein Audit der Stufe 2 durchzuführen. Das Zertifikat ist frühestens ab dem Tag der Re-Zertifizierungsentscheidung gültig, das Ablaufdatum muss auf dem vorangegangenen Zertifizierungszyklus basieren.

### **Mitteilung des Kunden über Änderungen**

Sollte der Kunde innerhalb des Zertifizierungszeitraumes grundlegende Veränderungen vornehmen, müssen diese der HZA umgehend mitgeteilt werden. Solche Angelegenheiten sind z.B. Änderungen bezüglich:

- die Erweiterung / Einschränkung des zertifizierten Anwendungsbereichs (Scope)
- Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereiches (Standorte)
- Veränderungen bei den Mitarbeiterzahlen (festangestellt und freie),
- Veränderung der Rechts- oder Organisationsform oder der Kontaktdaten
- Veränderung der Organisation und des Managements
- wesentlicher Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse

Die HZA prüft, ob sich diese Änderungen sich im Einklang mit der Norm befinden und ob eine Anpassung des zugrundeliegenden Vertrages notwendig ist. Bei wesentlichen Änderungen kann ein Audit aus besonderem Anlass erforderlich sein.



Bei geringfügigen Änderungen im Managementsystem des Kunden oder entsprechenden Änderungen im Qualitätsmanagementhandbuch/Dokumentation oder anderen Qualitätsunterlagen müssen diese Änderungen vom Auditor bei seinem nächsten Überwachungsbesuch überprüft werden.

Überholte Seiten müssen vom Kunden aufbewahrt werden, um dem Auditor eine Möglichkeit zum Vergleichen zu geben.

Bei erforderlichen Änderungen prüft die HZA, ob der Auditaufwand geändert werden muss. Dies wird in der Checkliste Änderung Auditaufwand dokumentiert.

### **Aussetzung, Entzug, Einschränkung, Wiederherstellung und Erweiterung der Zertifizierung**

Die HZA als Eigentümerin der Zertifikate ist verantwortlich und behält das alleinige Recht für ihre Entscheidungen in Bezug auf Zertifizierung, einschließlich der Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung der Zertifizierung, Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung, Erneuerung, Aussetzung oder Wiederherstellung nach einer Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung.

Die Zertifizierung kann in folgenden Fällen für einen Zeitraum von maximal 3 Monaten ausgesetzt werden:

- Wenn der Kunde seine Korrekturmaßnahmen aufgrund der im Audit festgestellten Abweichungen nicht innerhalb des vereinbarten bzw. des vorgegebenen maximalen Zeitraumes von 90 Tagen durchführt hat, um die Abweichungen wirksam abzustellen.
- Wenn der Kunde das Überwachungsaudit nicht bis zu dem in der DIN 17021 zwingend vorgegebenen Termin durchführen lässt (spätestens ein Jahr nach dem Tag der Erstbeurteilung – Audit der Stufe 2).
- Wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung nicht nachkommt.
- Wenn bei Auswertung einer der HZA bekannt gewordenen Beschwerde oder Information von dritter Seite bekannt geworden ist, dass der Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachkommt.
- Die HZA das Recht, bei gravierenden Beschwerden oder sonstigen negativen Informationen über den Kunden bzgl. der Zertifizierung ein kurzfristig angekündigtes Audit oder ein Audit ohne Ankündigung (auch vor der Aussetzung bzw. dem Entzug) durchzuführen.

Der Kunde wird nach dessen Anhörung schriftlich über die Aussetzung informiert. Ist auch nach dem Aussetzungszeitraum der für die Aussetzungsentscheidung vorgelegene Grund nicht beseitigt, so tritt an die Stelle der Aussetzung der Entzug der Zertifizierung. Andernfalls hat der Kunde gegenüber der HZA den Nachweis zu erbringen, dass der Aussetzungsgrund behoben wurde. Ein Vor-Ort-Audit kann zur Klärung des Sachverhaltes von der HZA durchgeführt werden. Die Zertifizierung wird bei positivem Entscheid der HZA erneut ausgesprochen.

Während der Aussetzung darf der Kunde nicht mit der HZA-Zertifizierung werben bzw. gegenüber Dritten keine diesbezüglichen Aussagen tätigen. Vor Ablauf des festgelegten Zeitraumes der Aussetzung wird ein Nachaudit durchgeführt. Bei positivem Ergebnis des Nachaudits wird die Aussetzung aufgehoben, worüber der Kunde schriftlich informiert wird.

Die Zertifizierung kann in folgenden Fällen entzogen werden:

- Wenn der Entscheid der HZA aufgrund einer Aussetzung negativ ist.
- Wenn der Kunde die Auditierung durch die HZA nicht ermöglicht.
- Wenn das Zertifikat oder der Hinweis auf die Zertifizierung missbräuchlich verwendet wird. Der Missbrauch liegt vor, wenn das Zertifikat bzw. die Behauptung bzgl. der Zertifizierung des Managementsystems produktspezifisch und/oder für Bereiche, die nicht von der Zertifizierung erfasst sind bzw. im Geltungsbereich ausgeschlossen sind, verwendet werden.
- Wenn das HZA-Logo oder Konformitätszeichen trotz Abmahnung vom Kunden missbräuchlich benutzt wird.
- Wenn unvollständige oder unwahre Angaben bezüglich des QM-Systems gemacht werden.
- Wenn der Kunde seiner Informationspflicht gegenüber der HZA nicht nachkommt.
- Wenn der Kunde die HZA durch Falschaussagen in Misskredit bringt.
- Wenn wiederholt bei Audits Mängel festgestellt werden, die darauf schließen lassen, dass der Kunde die normativen oder HZA-Kriterien beharrlich nicht erfüllt, obwohl entsprechende Maßnahmen vereinbart wurde.
- Wenn der Kunde die Geschäftstätigkeit für den zertifizierten Bereich eingestellt hat.
- Wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung nicht nachkommt.

Der Entzug der Zertifizierung/des Zertifikates hat zur Folge, dass der betroffene Kunde keine Werbung mit der Zertifizierung betreiben und nicht der Eindruck einer noch bestehenden Zertifizierung gegenüber Dritten erweckt werden darf. Die Nutzung der Logos/Zeichen muss unverzüglich eingestellt werden. Der Entzug der Zertifizierung wird den Organen der HZA sowie der Akkreditierungsstelle der HZA mitgeteilt. Der Kunde wird über den Entzug der Zertifizierung per Einschreiben informiert.

Die Zertifizierung kann in folgenden Fällen eingeschränkt werden:

- Wenn der Kunde die HZA darüber informiert, dass sich sein zertifizierter Bereich insoweit geändert hat, dass nur noch ein Teil aufrechterhalten wird (z.B. Reduzierung der Standorte, Aufgabe von Forschung und Entwicklung, Veräußerungen oder Stilllegungen von wesentlichen Anlagen und Maschinen, Reduzierung der Produktpalette usw.).
- Wenn der Kunde die HZA informiert, dass er nur noch einen eingeschränkten Tätigkeitsbereich zertifiziert haben möchte.
- Wenn bei einer Auditierung durch die HZA festgestellt wird, dass sich der zertifizierte Tätigkeitsbereich, oder andere Kriterien von Bedeutung geändert haben.
- Wenn die HZA über Dritte erfährt, dass Änderungen im zertifizierten Bereich ihres Kunden eingetreten sind, die auch gegebenenfalls den Umfang der Zertifizierung beeinflussen.

Die Zertifizierung kann im folgendem Fall erweitert werden:

- Wenn der Kunde die HZA darüber informiert, dass sich sein bisher zertifizierter Bereich erweitert hat (z.B. neuer Standort, neue Produkte, neue Verfahren usw.)

Soll auf Wunsch des Kunden der erweiterte Teil in die Zertifizierung eingeschlossen werden, muss der Kunde dies unter Angabe von Einzelheiten, gegebenenfalls durch das Einreichen von Unterlagen, bei der HZA schriftlich beantragen. Die HZA entscheidet dann, ob die vorliegenden Unterlagen für eine Entscheidung ausreichend sind, oder ob ein Vor-Ort-Audit zur Überprüfung der Normkonformität der Erweiterung notwendig ist.

Der Geltungsbereich der Zertifizierung wird eingeschränkt, 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 zutreffenden Norm.

### **Widerspruchs- und Beschwerdeverfahren**

Einsprüche von Kunden gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle, die zur Aussetzung, den Entzug, zur Einschränkung oder zur Erweiterung der Zertifizierung bzw. zur Nichterteilung eines Zertifikates führen können, werden im Einklang mit der Verfahrensanweisung "Widerspruchsverfahren" bearbeitet. Beschwerden von Kunden gegenüber der von der HZA erbrachten Dienstleistung werden im Einklang mit der Verfahrensanweisung "Beschwerdeverfahren" bearbeitet. Beide Verfahren sind auf der Internetseite der HZA im Download-Bereich öffentlich zugänglich.

### **Vertraulichkeit**

Falls gesetzlich oder von einer betroffenen Akkreditierungsstelle nicht anders gefordert, wird die HZA jegliche Informationen, die in den Besitz ihrer Angestellten oder Vertreter im Laufe der Beurteilung oder Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems des Kunden gelangen, strikt vertraulich behandeln und ohne vorheriges schriftliches Einverständnis des Kunden diese nicht an Dritte weitergeben.

Wenn die Zertifizierungsstelle gesetzlich verpflichtet oder vertraglich dazu berechtigt ist, vertrauliche Informationen offen zu legen, so muss der betreffende Kunde oder die betreffende Person über diese Information unterrichtet werden.

### **Änderung der Zertifizierungsgrundlagen**

Die HZA verpflichtet sich bei notwendigen Änderungen des Zertifizierungsverfahrens (z.B. durch Änderung der Normen) den Kunden umgehend über die notwendig gewordenen Anpassungen zu informieren.