ZERTIFIZIERUNGSORDNUNG
der DC Deutsche Cert GmbH & Co. KG

(im Folgenden "Zertifizierungsgesellschaft" genannt)

Stand: gültig ab 12.08.2026

Inhalt

Präambel 2

1. Zertifizierungsverfahren und Auditprogramm 2

2. Auditplan 3

3. Optionale Vorleistungen 4

4. Erstaudit 4

5. Überwachungsaudit 6

6. Re-Zertifizierungsaudit 6

7. Audits aus besonderem Anlass 8

8. Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung 8

9. Organisation 9

10. Einsprüche 10

11. Beschwerden 10

12. Aufzeichnungen 11

13. Leistungsregionen 12

14. Unparteilichkeit, Weisungsfreiheit 12

15. Vertraulichkeit, öffentlich zugängliche Informationen 12

16. Pflichten des Auftraggebers im Zusammenhang mit einer Zertifikatserteilung 13

17. Sonstige Pflichten des Auftraggebers 14

18. Änderungen der Zertifizierungsordnung 15

19. Unabhängigkeitserklärung 15

Präambel

Diese Zertifizierungsordnung enthält Festlegungen zu Auditprozessen und Prozessen zur Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Erneuerung, Einschränkung, Aussetzung oder Wiederherstellung nach einer Aussetzung, oder Zurückziehung der Zertifizierung und sie gibt Auskunft über die Zertifizierungstätigkeiten und -verfahren.

(1) Diese Zertifizierungsordnung gilt für folgende Tätigkeiten:

Auditierung und Zertifizierung von Managementsystemen

(2) Das zu zertifizierende Unternehmen wird im Folgenden "Auftraggeber" genannt.

1. Zertifizierungsverfahren und Auditprogramm

1.1 Die Zertifizierung kann als Einzel-, integrierte- oder Multisitezertifizierung beauftragt werden.

Einzelzertifizierung:
Zertifizierung eines Managementsystems in einer Organisation mit einem Standort.

Integrierte Zertifizierung:
Zertifizierung eines Managementsystems/von Managementsystemen einer Organisation, das/die gleichzeitig nach zwei oder mehreren Reihen von Auditkriterien/Normen durchgeführt wird.

Multisitezertifizierung:
Zertifizierung von Managementsystemen in Organisationen mit einem Netzwerk an Standorten oder mehreren Standorten um sicherzustellen, dass die Auditierung angemessenes Vertrauen in die Konformität des Managementsystems mit der relevanten Norm an allen aufgelisteten Standorten liefert und dass die Auditierung praktisch durchführbar und von den wirtschaftlichen und operativen Bedingungen her möglich ist.

1.2 Das Auditprogramm beinhaltet ein zweistufiges Erstaudit, Überwachungsaudits im ersten und zweiten Jahr sowie ein Re-Zertifizierungsaudit im dritten Jahr unmittelbar vor Ablauf der Zertifizierung. Der dreijährige Zyklus der Zertifizierung beginnt mit der Entscheidung über die Zertifizierung oder Re-Zertifizierung.

1.3 Das Auditprogramm sowie alle nachfolgenden Anpassungen berücksichtigen die Größe der Organisation des Auftraggebers, den Geltungsbereich und die Komplexität des Managementsystems, der Produkte und Prozesse sowie das dargelegte Niveau der Wirksamkeit des Managementsystems und, soweit vorhanden, die Ergebnisse früherer Audits.

1.4 Jedes Audit beginnt mit einer Eröffnungsbesprechung und endet mit einer Abschlussbesprechung.

1.5 Das Auditteam wird von der Zertifizierungsgesellschaft auf Basis der Kompetenzanforderungen unter Berücksichtigung der Unparteilichkeit festgelegt. Der Kunde darf Mitglieder des Auditteams nur aus triftigem Grund ablehnen, z. B. bei Gefährdung der Unparteilichkeit.

1.6 Für jedes Audit erstellt die Zertifizierungsgesellschaft einen schriftlichen Bericht. Das Auditteam darf Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen, aber keine zielgerichteten Lösungen empfehlen. Das Eigentumsrecht am Auditbericht verbleibt bei der Zertifizierungsgesellschaft.

1.7 Weitere Regelungen zur Beantragung einer Zertifizierung und zum Zertifizierungsverfahren sind auf der Homepage der Zertifizierungsgesellschaft (www.deutsche-cert.de) angegeben. Über die für die Zertifizierung entstehende Vergütung informiert die Zertifizierungsgesellschaft im Rahmen einer Angebotsanfrage.

1.8 Weitere Regelungen zur Beantragung einer Zertifizierung, zum Zertifizierungsverfahren und zu den Gebühren für eine Zertifizierung sind auf der Homepage der Zertifizierungsgesellschaft (www.deutsche-cert.de) angegeben.

2. Auditplan

2.1 Für jedes im Auditprogramm genannte Audit wird ein Auditplan erstellt, um so die Grundlage für die Festlegungen hinsichtlich der Durchführung und zeitlichen Planung der Audittätigkeiten zu schaffen.

2.2 Der Auditplan muss in Hinblick auf Auditziele und Auditumfang angemessen sein. Der Auditplan enthält mindestens folgende Punkte oder nimmt auf diese Bezug:
a) die Auditziele,
b) die Auditkriterien,
c) den Auditumfang, einschließlich der Festlegung der zu auditierenden Organisations- und Funktionseinheiten oder Prozesse,
d) die Termine und Standorte, an denen Audittätigkeiten vor Ort vorgenommen werden sollen, gegebenenfalls einschließlich der Besuche von temporären Standorten,
e) die vorgesehenen Zeitpunkte und Dauer der Audittätigkeiten vor Ort,
f) die Rollen und Verantwortlichkeiten der Mitglieder des Auditteams und der Begleitpersonen,
g) Auditsprache,
h) Referenz zum QM-Handbuch des Auftraggebers mit Revisionsstand,
i) Pausenzeiten,
j) Fahrtzeiten.

2.3 Die Auditziele werden von der Zertifizierungsgesellschaft festgelegt. Sie enthalten:
a) Feststellung der Konformität des Managementsystems des Auftraggebers oder von Teilen dieses Managementsystems mit den Auditkriterien,
b) Beurteilung der Fähigkeit des Managementsystems, die Erfüllung der geltenden gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen durch die Kundenorganisation sicherzustellen,

c) Beurteilung der Wirksamkeit des Managementsystems in Bezug auf die Sicherstellung, dass die Organisation des Auftraggebers dauerhaft ihre festgelegten Ziele erfüllt,
d) falls anwendbar, die Nennung von Bereichen für mögliche Verbesserungen des Managementsystems.

2.4 Der Auditumfang und die Auditkriterien, einschließlich aller Änderungen, werden von der Zertifizierungsgesellschaft in Absprache mit dem Auftraggeber festgelegt. Die Berechnung der vereinbarten Auditzeiten erfolgt auf Grundlage der "IAF - Verbindliches Dokument für Auditzeiten bei der Auditierung von Qualitätsmanagement-(QMS) und Umweltmanagementsystemen (UMS)".

2.5 Der Auditplan wird dem Auftraggeber vorab mitgeteilt. Die Daten zum Audit werden mit dem Auftraggeber abgestimmt.

3. Optionale Vorleistungen

3.1 Der Auftraggeber kann optional ein Informationsgespräch und/oder ein Projektgespräch beauftragen.

3.2 Im Informationsgespräch erhält der Auftraggeber detaillierte Informationen über das Angebot der Zertifizierungsgesellschaft, grundsätzliche Voraussetzungen und den Zertifizierungsablauf.

3.3 Im Projektgespräch bespricht ein Auditor der Zertifizierungsgesellschaft mit dem Auftraggeber die fachliche und methodische Einordnung des Zertifizierungsverfahrens. Hierbei wird keine Dokumentenprüfung vorgenommen und kein Bericht erstellt.

4. Erstaudit

4.1 Ein bevollmächtigter Vertreter des Auftraggebers stellt der Zertifizierungsgesellschaft folgende Informationen zur Verfügung:

a) den gewünschten Geltungsbereich der Zertifizierung,
b) die allgemeinen Merkmale der antragstellenden Organisation, einschließlich deren Name und Rechtsform sowie die Anschrift(en) ihres/ihrer physischen Standorts(e), bedeutsame Aspekte ihrer Prozesse und Tätigkeiten sowie alle maßgeblichen rechtlichen Verpflichtungen,
c) allgemeine Informationen bezüglich der antragstellenden Organisation, die für den beantragten Zertifizierungsbereich relevant sind, wie z. B. ihre Tätigkeiten, personellen und technischen Ressourcen, Funktionen und Beziehungen in einer größeren Körperschaft, falls gegeben,
d) Informationen bezüglich aller ausgegliederten Prozesse, die von der Organisation genutzt werden und die Konformität mit den Anforderungen beeinflussen,
e) die Normen oder andere Anforderungen, nach denen die Organisation eine Zertifizierung anstrebt,
f) Informationen zur Nutzung von Beratungsleistungen bezüglich des Managementsystems.

4.2 Im Anschluss prüft die Zertifizierungsgesellschaft die vorgelegten Informationen im Hinblick auf Vollständigkeit und Durchführbarkeit einer Zertifizierung. Nimmt Sie den Antrag an, schließt sie mit dem Auftraggeber einen schriftlichen Vertrag. Anderenfalls begründet sie ihre Ablehnung gegenüber dem Auftraggeber.

4.3 Das Erstaudit gliedert sich in zwei Stufen:

Das Audit der Stufe 1 wird durchgeführt, um
a) die dokumentierten Informationen zum Managementsystem des Auftraggebers zu bewerten;
b) die standortspezifischen Bedingungen des Auftraggebers zu beurteilen sowie Diskussionen mit dem Personal des Auftraggebers zu führen, um zu ermitteln, ob der Auftraggeber auf Stufe 2 vorbereitet ist;
c) den Vorbereitungsstand sowie das Verständnis des Auftraggebers 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;
d) notwendige Informationen zu erlangen bezüglich des Geltungsbereichs des Managementsystems einschließlich:
- Standort(e) des Auftraggebers,
- Prozesse und eingesetzte Arbeitsmittel,
- festgelegte Lenkungsebenen (insbesondere bei Auftraggebern mit mehreren Standorten),
- anzuwendende gesetzliche und behördliche Anforderungen;
e) die Zuteilung der Ressourcen für Stufe 2 zu bewerten sowie die Einzelheiten von Stufe 2 mit dem Auftraggeber abzustimmen;
f) einen Schwerpunkt für die Planung von Stufe 2 zu schaffen, indem ausreichendes Verständnis des Managementsystems des Auftraggebers sowie zu den Standorttätigkeiten im Zusammenhang mit der Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten erlangt wird;
g) zu beurteilen, ob die internen Audits und Managementbewertungen geplant und durchgeführt werden und ob der Grad der Umsetzung des Managementsystems belegt, dass der Auftraggeber für Stufe 2 bereit ist.

Treten bedeutende Änderungen auf, die das Managementsystem beeinflussen würden, zieht die Zertifizierungsgesellschaft die Notwendigkeit in Betracht, die gesamte Stufe oder Teile von Stufe 1 zu wiederholen.

Der Auftraggeber wird darüber informiert, ob die Ergebnisse von Stufe 1 zu einer Verschiebung oder zu einer Stornierung von Stufe 2 führen.

Der Zweck des Audits der Stufe 2 ist es, die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems des Auftraggebers zu bewerten. Es muss mindestens das Folgende umfassen:
a) Informationen und Nachweise über die Konformität mit allen Anforderungen der anwendbaren Managementsystemnorm und anderen normativen Dokumenten,
b) Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstellung und Überprüfung nach Schlüsselleistungs-Zielen und -Vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten),
c) die Fähigkeit und die Leistungsfähigkeit des Managementsystems des Kunden im Hinblick auf die Erfüllung geltender gesetzlicher, behördlicher und vertraglicher Anforderungen,

d) operative Lenkung der Prozesse des Auftraggebers,
e) internes Auditieren und Managementbewertung,
f) Verantwortlichkeit der Leitung für die Politiken des Auftraggebers.

4.4 Beide Stufen werden vor Ort im Unternehmen des Auftraggebers durchgeführt. Das Audit umfasst zudem eine Vorbereitung zur Terminierung und Auditplanung und eine Nachbereitung für die Erstellung und Vervollständigung der Auditdokumentation. Vor- und Nachbereitung finden nicht vor Ort im Unternehmen des Auftraggebers statt.

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

5. Überwachungsaudit

5.1 Das Überwachungsaudit-Programm umfasst mindestens:
a) interne Audits und Managementbewertung,
b) eine Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Nichtkonformitäten, die während des vorhergehenden Audits festgestellt wurden,
c) Behandlung von Beschwerden,
d) Wirksamkeit des Managementsystems im Hinblick auf das Erreichen der Ziele des zertifizierten Auftraggebers und der beabsichtigten Ergebnisse der entsprechenden Managementsysteme;
e) Fortschritt bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine ständige Verbesserung zielen,
f) anhaltende operative Lenkung,
g) Bewertung von Änderungen,
h) Nutzung von Zeichen und/oder andere Verweise auf die Zertifizierung.

5.2 Die Zertifizierungsgesellschaft führt Überwachungsaudits mindestens einmal je Kalenderjahr durch, mit Ausnahme der Jahre, in denen ein Re-Zertifizierungsaudit durchgeführt wird. Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung liegen.

6. Re-Zertifizierungsaudit

6.1 Ein Re-Zertifizierungsaudit muss geplant und durchgeführt werden, um die anhaltende Erfüllung aller Anforderungen der maßgeblichen Managementsystem-Norm oder eines anderen normativen Dokuments zu beurteilen. Zweck des Re-Zertifizierungsaudits ist es, die kontinuierliche Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems als Ganzes sowie seine anhaltende Bedeutung und Anwendbarkeit auf den Geltungsbereich der Zertifizierung zu bestätigen.

6.2 Das Re-Zertifizierungsaudit beinhaltet ein Vor-Ort-Audit, welches folgende Punkte behandelt:
a) die Wirksamkeit des Managementsystems in seiner Gesamtheit angesichts interner oder externer Änderungen und seine fortgesetzte Bedeutung und Anwendbarkeit im Geltungsbereich der Zertifizierung,
b) die dargelegte Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit und Verbesserung des Managementsystems, um die gesamte Leistungsfähigkeit zu steigern,
c) ob das Betreiben des zertifizierten Managementsystems zum Erreichen von Politik und Zielstellungen der Organisation beiträgt.

6.3 Re-Zertifizierungsverfahren sind so durchzuführen, dass eine lückenlose Anschlusszertifizierung ermöglicht wird. Das Audit zur Re-Zertifizierung muss vor dem Ablaufdatum durchgeführt sein. 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.

6.4 Falls eine Re-Zertifizierung nicht bis zum Ablaufdatum des Zertifikates abgeschlossen ist, können Audits, die Verifizierung der Korrekturmaßnahmen und die Zertifizierungsentscheidung unter folgenden Bedingungen innerhalb eines Zeitraums von 6 Monaten nach dem Ablaufdatum abgeschlossen werden:

a) der Angebots-, Auftrags- und Vertragsprüfungsprozess sowie die Abstimmung der Auditplanung müssen nachweislich vor dem Ablauftermin des alten Zertifikates abgeschlossen sein,
b) das neue Zertifikat beginnt mit dem Tag der Entscheidung zur Re-Zertifizierung und die Dauer basiert auf dem Ablauftermin des bisherigen Zertifikatszyklus (d. h. Ablauftermin altes Zertifikat + 3 Jahre),
c) der Zeitraum zwischen Ende altes Zertifikat und Beginn neues Zertifikat, in dem keine gültige Zertifizierung bestand, ist auf dem neuen Zertifikat auszuweisen,
d) die Zertifizierungsgesellschaft muss die Organisation frühzeitig auf die Konsequenzen des Status Nicht-Zertifiziert hinweisen,
e) die Einhaltung der vorgenannten Bedingungen müssen von der Zertifizierungsgesellschaft gemäß ISO/IEC 17021-1:2015 Abs. 9.9 nachgewiesen werden.

6.5 Wenn die Zertifizierungsgesellschaft 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, darf keine Empfehlung für die Re-Zertifizierung ausgesprochen werden und die Gültigkeit der Zertifizierung darf nicht verlängert werden. Der Auftraggeber wird von der Zertifizierungsgesellschaft darüber informiert und die Konsequenzen werden ihm erläutert.

6.6 Falls eine Re-Zertifizierung nicht innerhalb eines Zeitraumes von 6 Monaten nach dem Ablaufdatum des Zertifikates abgeschlossen werden kann, ist der Re-Zertifizierungsprozess beendet und eine neue Zertifizierung kann nur unter den Bedingungen einer Erst-Zertifizierung erfolgen.

6.7 Wenn die der Zertifizierung zugrundeliegende Norm, der Standard oder ein sonstiges Anforderungsdokument auf Level 4 und 5 nicht mehr dem Stand der Technik entspricht, kann die Zertifizierungsgesellschaft den Auftraggeber verpflichten, die Bezugnahme auf die Zertifizierung einzustellen

oder sich vorzeitig einer Re-Zertifizierung zu unterziehen. Soweit dies im Rahmen der Risikobetrachtung objektiv vertretbar ist, dürfen angemessene Übergangsfristen (max. 3 Jahre) für Norm- oder Standardumstellungen genutzt werden. Die Vertragsparteien haben ein außerordentliches Kündigungsrecht, wenn eine Re-Zertifizierung in einem angemessenen Zeitraum nicht möglich ist.

7. Audits aus besonderem Anlass

Es kann für die Zertifizierungsgesellschaft erforderlich sein, kurzfristig angekündigte oder unangekündigte Audits bei dem zertifizierten Auftraggeber durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen, als Konsequenz von Änderungen oder als Konsequenz auf ausgesetzte Zertifizierungen. Die Begehung muss mindestens 10 Arbeitstage vor Stattfinden angekündigt und begründet werden. Der Termin kann seitens des Auftraggebers nur aus wichtigem Grund verschoben werden. Dieser wichtige Grund muss zusammen mit dem Vorschlag für einen Ersatztermin spätestens 2 Arbeitstage nach Erhalt der Ankündigung bei der Zertifizierungsgesellschaft eingehen.

8. Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung

8.1 Die Zertifizierungsgesellschaft setzt die Zertifizierung aus, wenn
a) ein zertifiziertes Managementsystem des Auftraggebers die Zertifizierungsanforderungen (einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems) dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt,
b) der Auftraggeber die Durchführung der Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits nicht gestattet,
c) der Auftraggeber freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat,
d) der Auftraggeber Pflichten aus dem Zertifizierungsvertrag mindestens grob fahrlässig verletzt hat (eine grob fahrlässige Pflichtverletzung ist anzunehmen, wenn der Auftraggeber dieser auch nach Aufforderung durch die Zertifizierungsgesellschaft nicht abhilft),
e) sich der Auftraggeber in Zahlungsverzug befindet und an ihn mindestens ein Mahnschreiben, in dem auf die Aussetzung und deren Folgen hingewiesen wird, zugesandt wurde oder
f) eine Vertragsergänzung gemäß § 3 Abs. 7 des Zertifizierungsvertrags nicht zustande kommt.

Bei einer Multisitezertifizierung erfolgt die Aussetzung der gesamten Zertifizierung bereits dann, wenn eine der Voraussetzungen bei einem Standort vorliegt.

8.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, für die Dauer der Aussetzung es zu unterlassen, weiterhin für seine Zertifizierung zu werben.

8.3 Die Zertifizierungsgesellschaft kann weitere Maßnahmen ergreifen, die sie im Zusammenhang mit der Aussetzung für erforderlich und angemessen erachtet.

8.4 Die Zertifizierungsgesellschaft stellt die ausgesetzte Zertifizierung wieder her, wenn das Problem, das zur Aussetzung geführt hat, gelöst worden ist. Werden die Probleme, die zur Aussetzung geführt

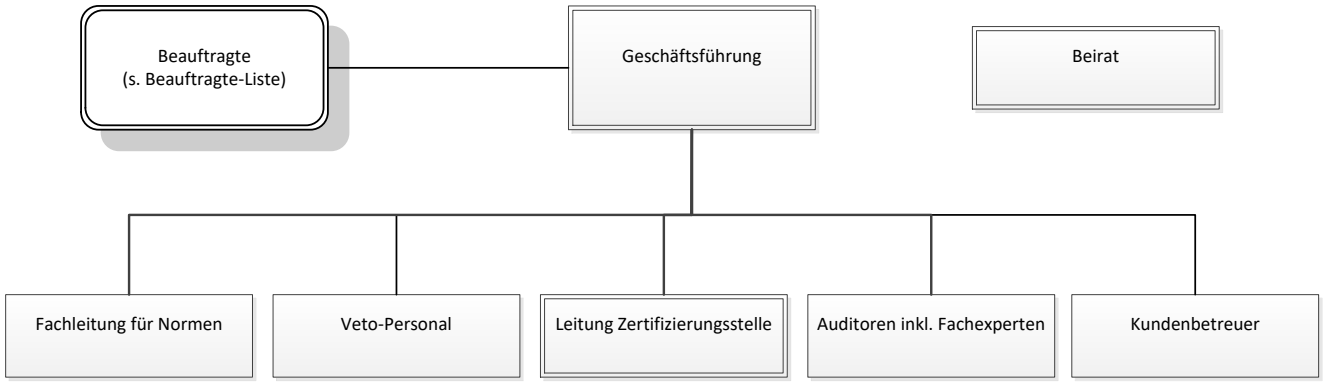
haben, in einem von der Zertifizierungsgesellschaft vorgegebenen Zeitraum (maximal 6 Monate) nicht gelöst, wird die Zertifizierung zurückgezogen oder deren Geltungsbereich eingeschränkt.

8.5 Auf Zf. 16.4 wird verwiesen.

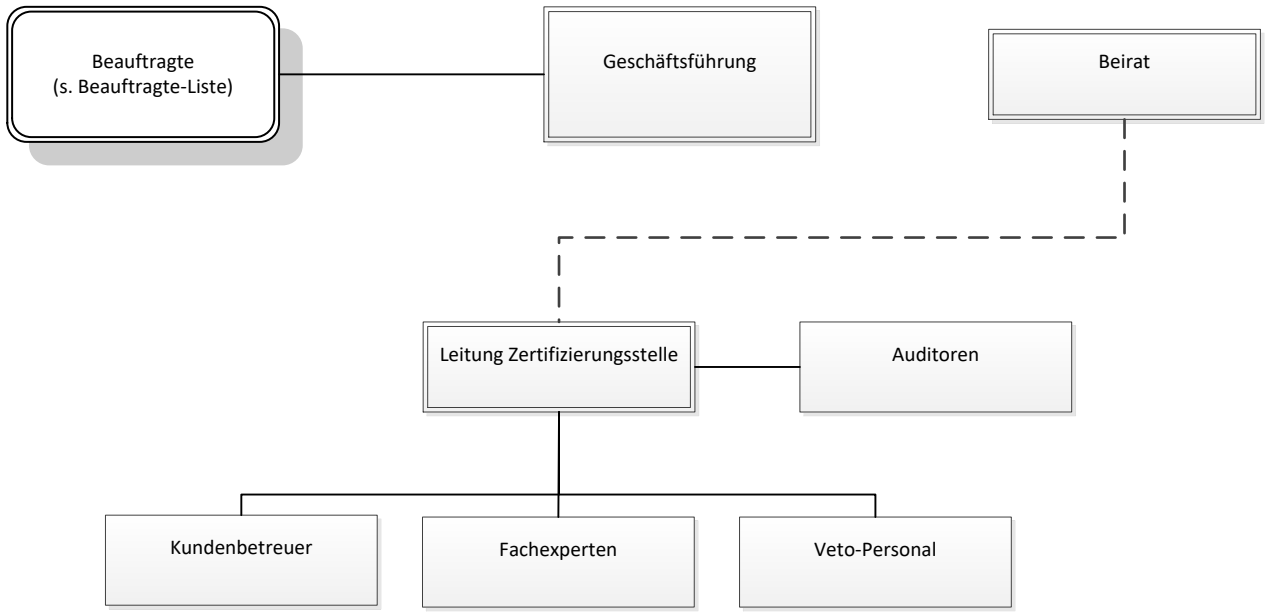
9. Organisation

Die Zertifizierungsgesellschaft besteht aus folgenden organisatorischen Einheiten:

Disziplinarische Weisungsbefugnis



Fachliche Weisungsbefugnis*



* Die Zertifizierungsstelle ist in ihrer fachlichen Entscheidungsfindung nicht an Vorgaben der Geschäftsführung gebunden. Die Auditoren handeln in ihrer Audittätigkeit vor Ort in eigener fachlicher Verantwortung. Der Beirat kann gemäß Zertifizierungsordnung im Rahmen von Beschwerdeverfahren hinzugezogen werden.

10. Einsprüche

10.1 Der Auftraggeber kann gegen eine Entscheidung der Zertifizierungsstelle schriftlich Einspruch einlegen. Der Einspruch muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Entscheidung geltend gemacht werden.

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

10.3 Die Zertifizierungsstelle ist verantwortlich für das Sammeln und Verifizieren aller notwendigen Informationen, um den Einspruch zu validieren. Sie bestätigt den Eingang des Einspruchs. Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit dem Einspruch einbezogen sind, andere sind als diejenigen, welche die mit dem Einspruch zusammenhängenden Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben. Die Zertifizierungsstelle teilt dem Auftraggeber im angemessenen Umfang Fortschrittsberichte mit.

10.4. Die Zertifizierungsstelle teilt dem Auftraggeber die Entscheidung mit. Gegen diese Entscheidung ist ein Einspruch nicht möglich. Das Verfahren erfolgt schriftlich.

10.5 Ist der Einspruch zulässig und begründet, hebt die Leitung der Zertifizierungsstelle die dem Einspruch zugrundeliegende Entscheidung bzw. Nichtkonformität auf.

11. Beschwerden

11.1 Jedermann kann Beschwerden an die Zertifizierungsgesellschaft richten und diese führen nicht zur Benachteiligung des Beschwerdeführers. Die Beschwerde muss innerhalb von 30 Tagen nach Kenntnis des Beschwerdegrundes geltend gemacht werden.

11.2 Die Zertifizierungsgesellschaft bestätigt dem Beschwerdeführer den Eingang der Beschwerde. Sie teilt dem Beschwerdeführer im angemessenen Umfang Fortschrittsberichte mit. Das Verfahren erfolgt schriftlich.

11.3 Bei Erhalt einer Beschwerde bestätigt die Zertifizierungsgesellschaft, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die Zertifizierungsgesellschaft verantwortlich ist. Falls dem so ist, wird sie sich damit befassen. Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Auftraggeber betrifft, berücksichtigt die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems. Begründete Beschwerden über einen zertifizierten Auftraggeber werden von der Zertifizierungsgesellschaft innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betreffenden zertifizierten Auftraggeber weitergeleitet.

11.4 Beschwerden werden in Bezug auf die Person des Beschwerdeführers und den Anlass der Beschwerde vertraulich behandelt.

11.5 Die Zertifizierungsgesellschaft stellt sicher, dass die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit der Beschwerde einbezogen sind, andere sind als diejenigen, welche die mit der Beschwerde zusammenhängenden Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben. Sollte dies innerhalb der Zertifizierungsgesellschaft nicht möglich sein, wird mit der Entscheidung der Beirat beauftragt.

11.6 Die Zertifizierungsgesellschaft lässt dem Beschwerdeführer das Ergebnis und den Abschluss des Beschwerdeverfahrens, soweit möglich, schriftlich zukommen. Eine weitere Beschwerde gegen das Ergebnis ist gegenüber der Zertifizierungsgesellschaft nicht möglich; der Rechtsweg steht dem Beschwerdeführer weiterhin offen. Die Zertifizierungsgesellschaft wird zusammen mit dem betroffenen Auftraggeber und dem Beschwerdeführer ermitteln, ob und falls ja, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden müssen.

11.7 Kosten des Beschwerdeverfahrens

11.7.1. Das Beschwerdeverfahren ist für den Beschwerdeführer kostenfrei. Dies gilt nicht bei offenkundig unbegründeten oder exzessiven Beschwerden. In den Fällen des Satz 2 kann die Zertifizierungsgesellschaft dem Beschwerdeführer die Kosten gemäß Zf. 11.7.2 in Rechnung stellen.

11.7.2 Hierzu ermittelt die Zertifizierungsgesellschaft nach Abschluss des Verfahrens die tatsächlichen Kosten des Beschwerdeverfahrens. Es werden folgende Pauschalen berechnet:

EUR 5,00 für Postversand und Telekommunikation
EUR 0,50 / Seite für erforderliche Kopien und Ausdrucke
EUR 0,40 / km für erforderliche Fahrten mit dem PKW oder nach Aufwand bei Reisen mit der Bahn/ dem Flugzeug und bei Übernachtungen
Bearbeitungskosten anteilig nach Aufwand (EUR 1.200,00 Tagessatz)

11.7.3 Streitigkeiten über Ansprüche nach Ziffer 11.7.1 bis 11.7.2 klären die Betroffenen zunächst über den Beirat.

Alle Kosten verstehen sich zzgl. gesetzlicher USt.

12. Aufzeichnungen

Die Zertifizierungsgesellschaft verfügt über dokumentierte Regelungen und Verfahren zur Aufbewahrung der Aufzeichnungen. Aufzeichnungen werden für die Dauer des laufenden für die Zertifizierungsgesellschaft geltenden Akkreditierungszyklus‘ zuzüglich eines weiteren, vollständigen

Akkreditierungszyklus' aufbewahrt. Ein Akkreditierungszyklus beträgt fünf Jahre, sodass Aufzeichnungen mindestens 6 und maximal 10 Jahre aufbewahrt werden.

13. Leistungsregionen

Die Zertifizierungsgesellschaft wird in folgenden geographischen Regionen tätig:

Deutschland und deutschsprachige Länder.

14. Unparteilichkeit, Weisungsfreiheit

14.1 Die Zertifizierungsgesellschaft und ihre leitenden Verantwortlichen verpflichten sich zur Unparteilichkeit bei den Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen. Die Zertifizierungsgesellschaft versteht die Bedeutung der Unparteilichkeit bei der Durchführung ihrer Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen. Sie handhabt Interessenkonflikte und stellt die Objektivität ihrer Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen sicher.

14.2 Die Zertifizierungsgesellschaft ist weisungsfrei in Bezug auf ihre Entscheidungen zur Zertifizierung, einschließlich der Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung oder Wiederherstellung nach einer Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung.

15. Vertraulichkeit, öffentlich zugängliche Informationen

15.1 Die Zertifizierungsgesellschaft verpflichtet die für sie tätigen Beauftragten, über alle vertraulichen Informationen, die ihnen im Rahmen der Zertifizierung offenbart werden (insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse), Stillschweigen zu bewahren. Alle Informationen, die während der Durchführung der Zertifizierungstätigkeiten auf allen Ebenen ihrer Struktur erhalten oder erstellt wurden, werden von der Zertifizierungsgesellschaft gesichert. Der Schutz personenbezogener Daten nach den europäischen und deutschen Rechtsvorschriften wird gewährleistet.

15.2 Die Zertifizierungsgesellschaft stellt auf Anfrage Informationen über den Status von erteilten Zertifizierungen zur Verfügung. Diese beinhalten Namen des Kunden, zutreffende normative Dokumente, Geltungsbereich und geografischen Standort (z. B. Stadt und Land).

Alle weiteren Informationen, außer Informationen, die der Auftraggeber öffentlich zugänglich macht, werden als vertraulich betrachtet. Auch Informationen über den Auftraggeber, die aus anderen Quellen als vom Auftraggeber stammen (z. B. von einem Beschwerdeführer oder Behörden), werden vertraulich behandelt.

15.3 Ist die Zertifizierungsgesellschaft gesetzlich verpflichtet, vertrauliche Informationen des Auftraggebers gegenüber Dritten offenzulegen, so wird – sofern nicht gesetzlich anders geregelt – er von der Zertifizierungsgesellschaft über diese Information vorab unterrichtet.

15.4 Die Zertifizierungsgesellschaft erhält solche Informationen aufrecht, macht diese öffentlich zugänglich oder stellt sie auf Anfrage bereit, welche ihre Auditprozesse und Prozesse zur Erteilung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Erneuerung, Einschränkung, Aussetzung oder Wiederherstellung nach einer Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung beschreiben und Auskunft geben über die Zertifizierungstätigkeiten, Arten der Managementsysteme, der geografischen Bereiche, in denen sie tätig ist, und Politik zur Unparteilichkeit. Auf Anfrage irgendeiner Seite bestätigt die Zertifizierungsgesellschaft die Gültigkeit einer bestimmten Zertifizierung, soweit zutreffend.

15.5 In Ausnahmefällen kann auf Wunsch des Auftraggebers der Zugang zu bestimmten Informationen (z. B. aus Sicherheitsgründen) beschränkt werden.

16. Pflichten des Auftraggebers im Zusammenhang mit einer Zertifikatserteilung

16.1 Soweit die Zertifizierungsgesellschaft dem Auftraggeber die Verwendung ihrer Zeichen gestattet, dürfen diese nicht auf Produkten, Produktverpackungen oder Begleitinformationen von Produkten verwendet werden, die von einem Verbraucher gesehen werden können oder in irgendeiner anderen Art und Weise verwendet werden, die als Kennzeichnung für die Produktkonformität interpretiert werden könnten. Als Produktverpackung gilt der Teil, der entfernt werden kann, ohne dass das Produkt zerfällt oder beschädigt wird. Begleitinformation gilt als separat verfügbar bzw. leicht entfernbar. Typenschilder oder Identifizierungsschilder gelten als Teil des Produkts. Dem Auftraggeber ist auch nicht gestattet, die Zeichen auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen, Inspektionsberichten oder Zertifikaten anzuwenden, da diese Berichte in diesem Zusammenhang als Produkte gelten.

16.2 Der Auftraggeber hält die Anforderungen der Zertifizierungsgesellschaft bei Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus in Kommunikationsmedien, wie z. B. Internet, Broschüren oder Werbematerialien oder anderen Dokumenten, ein. Der Auftraggeber darf das Zeichen der Zertifizierungsgesellschaft nur in der zur Verfügung gestellten Form benutzen. Das Zeichen muss deutlich erkennbar sein. Im Zweifelsfall verpflichtet sich der Auftraggeber, vor Verwendung des Zeichens die Layouts der Zertifizierungsgesellschaft zur Einwilligung vorzulegen.

16.3 Der Auftraggeber darf keine irreführenden Angaben bezüglich seiner Zertifizierung machen oder zulassen. Der Auftraggeber darf Zertifizierungsdokumente oder Teile davon nicht in irreführender Weise verwenden oder solche Verwendung zulassen. Der Auftraggeber darf Zertifizierungsdokumente nicht vervielfältigen.

16.4 Bei Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung des Auftraggebers oder bei Aussetzung, Einschränkung oder Zurückziehung der Akkreditierung der Zertifizierungsgesellschaft muss der Auftraggeber entsprechend den Weisungen der Zertifizierungsgesellschaft die Verwendung aller Werbematerialien temporär aussetzen oder beenden, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten. Wurde der Geltungsbereich des Zertifikats reduziert, muss der Auftraggeber alle Werbematerialien ändern.

16.5 Der Auftraggeber darf keinen Verweis auf seine Managementsystemzertifizierung zulassen, der (auch stillschweigend) andeuten könnte, dass die Zertifizierungsgesellschaft ein Produkt (einschließlich einer Dienstleistung) oder einen Prozess zertifiziert hat.

16.6 Der Auftraggeber darf nicht (auch nicht stillschweigend) andeuten, dass die Zertifizierung für Tätigkeiten gilt, die außerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung liegen.

16.7 Der Auftraggeber darf die Zertifizierung nicht in einer Art und Weise verwenden, die die Zertifizierungsgesellschaft und/ oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt und das öffentliche Vertrauen in diese verlieren lässt.

16.8 Der Auftraggeber muss die Zertifizierungsgesellschaft ohne Verzögerung über alle Angelegenheiten informieren, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, weiterhin die Anforderungen der zur Zertifizierung genutzten Norm zu erfüllen. Solche Angelegenheiten sind z. B. Änderungen bezüglich
a) der Rechts- oder Organisationsform, der wirtschaftlichen oder der Besitzverhältnisse,
b) Organisation und Management, (z. B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal),
c) Kontaktadresse und Standorten,
d) des vom zertifizierten Managementsystem erfassten Tätigkeitsfeldes und
e) wesentlicher Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse.

16.9 Der Auftraggeber darf das Recht zur Verwendung des Zeichens nicht auf einen Dritten (z.B. Rechtsnachfolger) ohne Einwilligung der Zertifizierungsgesellschaft übertragen.

17. Sonstige Pflichten des Auftraggebers

17.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, der Zertifizierungsgesellschaft alle für eine ordnungsgemäße Durchführung der Aufgaben erforderlichen Informationen und Auskünfte zu erteilen. Er ermöglicht den Beauftragten Betriebsbegehungen und Einsicht in die relevanten geschäftlichen Unterlagen.

17.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Auditor in seinem Betrieb einen Arbeitsplatz, sowie **erforderlichenfalls** Verbrauchs- und Büromaterial zur Verfügung zu stellen.

17.3 Der Auftraggeber benennt der Zertifizierungsgesellschaft vorab alle für das Zertifizierungsverfahren zuständigen Mitarbeiter, insbesondere diejenigen, die vertrauliche Informationen zur Verfügung stellen dürfen.

17.4 Der Auftraggeber verpflichtet sich, der Zertifizierungsgesellschaft und der Akkreditierungsstelle jederzeit die Teilnahme an einem Witness-Audit der Auditoren in seinen Geschäftsräumen zu gestatten.

18. Änderungen der Zertifizierungsordnung

Änderungen der Zertifizierungsordnung werden von der Zertifizierungsgesellschaft rechtzeitig auf ihrer Homepage veröffentlicht. Der Auftraggeber erhält ab Veröffentlichung ein zweiwöchiges Widerspruchsrecht. Ein Widerspruch berechtigt beide Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages. Die Fortdauer des Zertifikats richtet sich in diesem Fall an den vertraglichen Vereinbarungen und dieser Zertifizierungsordnung.

19. Unabhängigkeitserklärung

Bestandteil dieser Zertifizierungsordnung ist die Unabhängigkeitserklärung der Zertifizierungsgesellschaft. Die Erklärung ist über http://www.deutsche-cert.de abrufbar.