



Zertifizierungsprogramm



Inhalt

1.	Dokumentenlenkung	3
2.	Zertifizierungszyklus	6
3.	Audit- und Zertifizierungsprozess	7
4.	Übertragung einer akkreditierten Zertifizierung	14
5.	Mitwirkungspflichten des Kunden	15
6.	Besondere Pflichten der Zertifizierungsstelle	19
7.	Leistungsbedingungen	20

1. Dokumentenlenkung

Dokumentenstatus, Freigabe und Vertraulichkeit

Status	Version	Datum	Vertraulichkeit	Name	Rolle
Freigegeben	Version 7.0	28.05.2026	Öffentlich	Sarah M. S. Seidel	Stellv. Leiterin der Zertifizierungsstelle für Managementsystem

Genehmigungs- und Änderungsverfahren

Erstellung, regelmäßige Bewertung, Aktualisierung	Prüfung, Freigabe	Turnus regelmäßige Bewertung
Leiter / -in der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme	Leiter / -in der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme (Stellvertretung)	Jährlich

Geltungsbereich

Dieses Dokument gilt für die Zertifizierungsstelle für Managementsysteme der PwC Certification Services GmbH, Friedrich-Ebert-Anlage 35-37, 60327 Frankfurt am Main.

Ziel des Dokuments

Das Zertifizierungsprogramm ist eine verbindliche ergänzende Bestimmung zum Angebot zur Zertifizierung eines Managementsystems eines Kunden und damit Teil der Beauftragung der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme der PwC Certification Services GmbH durch den Kunden. Es stellt den Zertifizierungszyklus, den Audit- und Zertifizierungsprozess sowie die Vorgehensweise bei Übertragung einer akkreditierten Zertifizierung dar. Daneben zeigt es Mitwirkungspflichten des Kunden, besondere Pflichten der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme sowie weitere Leistungsbedingungen auf.

Zugrunde liegende Normen

DIN EN ISO / IEC 17021-1:2015-11 „Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren – Teil 1: Anforderungen (ISO / IEC 17021-1:2015)“

IAF MD 2:2023 „Verbindliches Dokument für die Übertragung akkreditierter Zertifizierungen von Managementsystemen ((Deutsche Übersetzung des IAF Dokumentes IAF MD 2:2023)

1. Dokumentenlenkung

Ablageort

Die jeweils gültige Version dieses Dokuments ist im SharePoint **PwC Cert Services GmbH – ZS MS | 05_Vorlagen | E_Auditierung und Zertifizierung** für alle internen und externen Mitarbeiter der PwC Certification Services GmbH verfügbar. Den Kunden wird dieses Dokument mit dem Angebot zur Zertifizierung des Managementsystems übermittelt. Des Weiteren ist die aktuell gültige Version auf www.pwc-cert.com veröffentlicht.

Versionskontrolle

Version	Datum	Autor	Rolle	Änderungen
Version 1.0	31. Oktober 2023	Sarah M. S. Seidel	Leiterin der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme (Stellvertretung)	Erste Erstellung des Dokuments im Zuge der Überarbeitung des Dokumentenwerks
Version 2.0	28. November 2023	Sarah M. S. Seidel	Leiterin der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme (Stellvertretung)	Adressänderung der PwC Certification Services GmbH und Aktualisierung aufgrund Änderungen der Allgemeine Vertragsbedingungen der PwC Certification Services GmbH
Version 3.0	23. Januar 2024	Sarah M. S. Seidel	Leiterin der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme (Stellvertretung)	Entfernen der Angaben zum maximalen Anteil Fernaudit
Version 4.0	23. Mai 2024	Sarah M. S. Seidel	Leiterin der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme	Änderungen aufgrund Abweichungen aus dem DAkKS Geschäftsstellungsaudit 03/2024 (Zuordnung „H Maßnahmenplan“ zur Phase 3 „Durchführen von Audits“ des Audit- und Zertifizierungsprozesses, Aufnahme „Antrag und Antragsprüfung“ für Übertragungen einer akkreditierten Zertifizierung, Mitwirkungspflichten bzgl. Aufsicht der DAkKS / Vor-Ort-Beurteilung von Fachexperten / -innen, Besondere Pflichten der Zertifizierungsstelle, Leistungsbedingungen bzgl. Einsprüche und Beschwerden) sowie Änderungen nach der Qualitätssicherung durch Legal (insbesondere Klarstellung der Verantwortlichkeiten im Audit- und Zertifizierungsprozess)
Version 5.0	30. Januar 2025	Sarah M. S. Seidel	Leiterin der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme	Lediglich Änderung des Ablageorts auf dieser Folie von „Google Drive“ auf „SharePoint“

1. Dokumentenlenkung

Versionskontrolle

Version	Datum	Autor	Rolle	Änderungen
Version 6.0	11. März 2025	Sarah M. S. Seidel	Leiterin der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme	Aktualisierung der Referenz zu IAF MD 2:2023 unter „Zugrunde liegende Normen“ (Seite 3) und unter „Übertragung einer akkreditierten Zertifizierung“ (Seite 14) sowie Korrektur des Zeitraums des Überwachungsaudits Jahr 2 (Seite 6)
Version 7.0	11. März 2026	Sören Scholz	Leiter der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme (Stellvertretung)	Anpassung des Layouts auf das neue Branding von PwC.

2. Zertifizierungszyklus

Überblick der Audittätigkeiten des dreijährigen Zertifizierungszyklus

Referenz: DIN EN ISO / IEC 17021-1:2015-11 | 9.1 - 9.6

Die folgende Grafik gibt einen **Überblick der Audittätigkeiten des dreijährigen Zertifizierungszyklus** (Erstzertifizierungsaudit (EZ), Überwachungsaudit Jahr 1 (ÜW 1) und Jahr 2 (ÜW 2)), die erforderlich sind, um nachzuweisen, dass das Managementsystem des Kunden die für die Zertifizierung geltenden Anforderungen erfüllt. Damit sind sie Grundlage, um eine Zertifizierung zu erteilen und über den dreijährigen Zertifizierungszyklus aufrechtzuerhalten. Das Rezertifizierungsaudit ersetzt in den folgenden Zyklen das Erstzertifizierungsaudit.

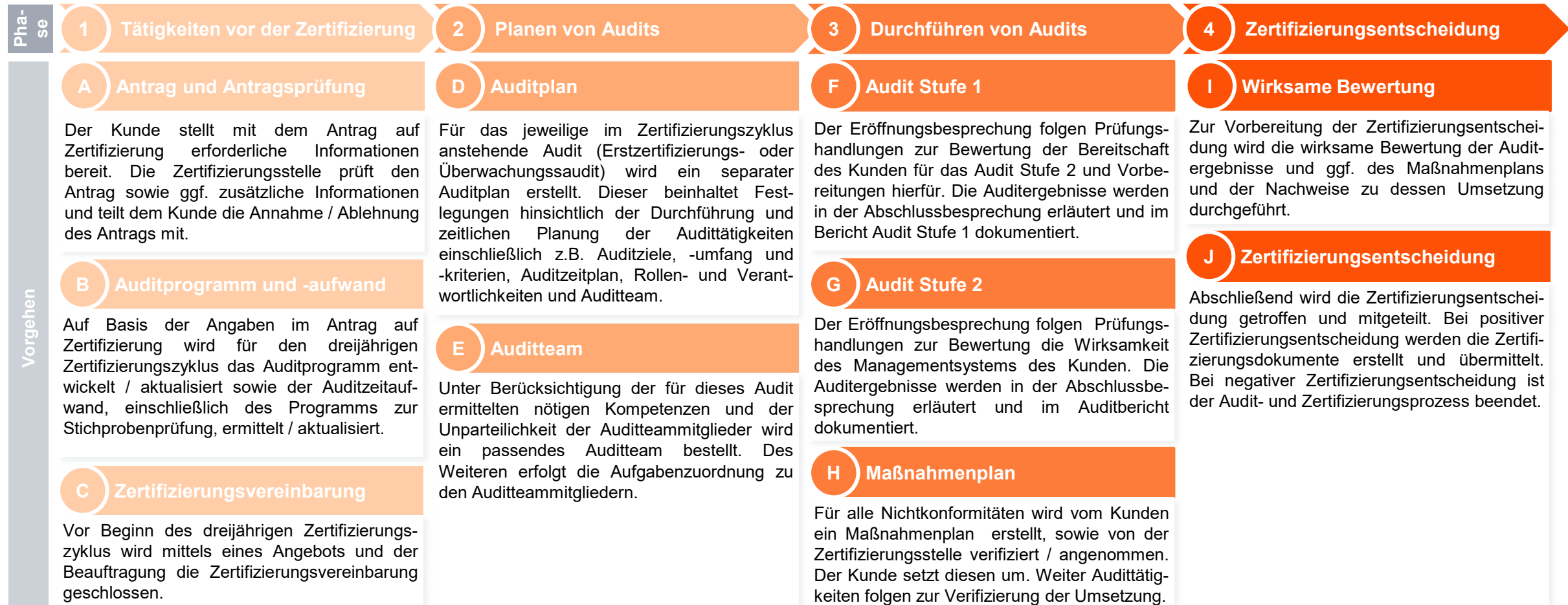


3. Audit- und Zertifizierungsprozess

Überblick der vier Phasen des Audit- und Zertifizierungsprozesses

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 9.1 - 9.5

Die auf der vorigen Seite aufgeführten Audittätigkeiten des dreijährigen Zertifizierungszyklus (EZ, ÜW 1, ÜW 2) werden jeweils gemäß des hier im Überblick dargestellten **Audit- und Zertifizierungsprozesses** durchgeführt. Das EZ muss ein Audit Stufe 1; ÜW 1 und ÜW 2 können ein Audit Stufe 1 erfordern, wenn es z.B. signifikante Änderungen im Managementsystem, bei der Organisation oder im Zusammenhang mit der Arbeitsweise des Managementsystems des Kunden gibt. Das Audit Stufe 2 ist für alle o.g. Audittätigkeiten verpflichtend.






3. Audit- und Zertifizierungsprozess

Zielsetzung, Aktivitäten und Ergebnisse der Phase 1 „Tätigkeiten vor der Zertifizierung“ des Audit- und Zertifizierungsprozesses

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 9.1.1 - 9.1.5, 9.2.1

Diese und die folgenden Seiten führen die **Zielsetzungen, Aktivitäten und Ergebnisse der vier Phasen des Audit- und Zertifizierungsprozesses** „Tätigkeiten vor der Zertifizierung“, „Planen von Audits“, „Durchführen von Audits“ sowie „Zertifizierungsentscheidung“ weiter aus.

1 Tätigkeiten vor der Zertifizierung

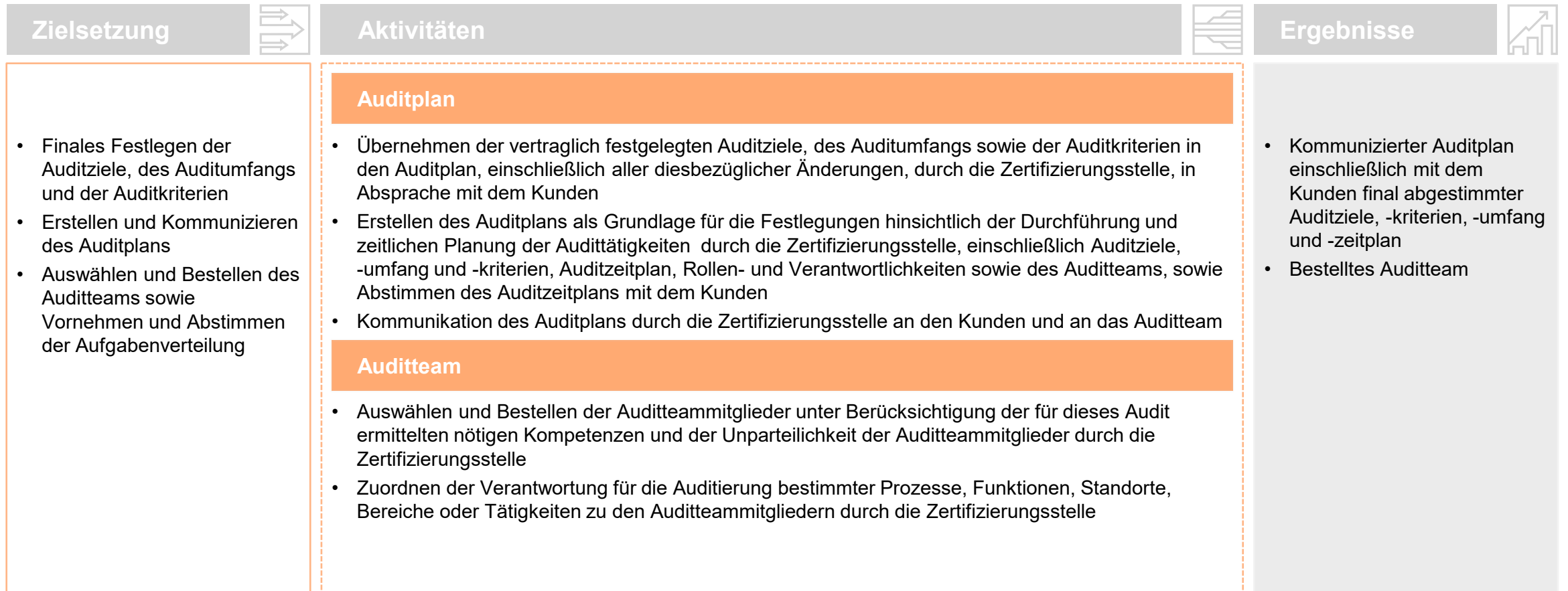
Zielsetzung 	Aktivitäten 	Ergebnisse 
<ul style="list-style-type: none">• Durchführen der Antragsprüfung• Erstellen / Aktualisieren des Auditprogramms• Ermitteln / Aktualisieren des Auditzeitaufwandes einschließlich des Programms zur Stichprobenprüfung	<p>Antrag und Antragsprüfung</p> <ul style="list-style-type: none">• Übermitteln des vom Kunden ausgefüllten Antrags auf Zertifizierung einschließlich weiterer angefragter Informationen an die Zertifizierungsstelle• Prüfen des Antrags auf Zertifizierung und Informieren des Kunden über die Annahme / Ablehnung des Antrags durch die Zertifizierungsstelle <p>Auditprogramm und -aufwand</p> <ul style="list-style-type: none">• Entwickeln / Aktualisieren des Auditprogramms für den gesamten Zertifizierungszyklus; sowie Ermitteln / Aktualisieren des Auditzeitaufwands und eines Programms zur Stichprobenprüfung, falls Stichprobenprüfung an Mehrfach-Standorten genutzt wird, durch die Zertifizierungsstelle <p>Zertifizierungsvereinbarung</p> <ul style="list-style-type: none">• Vor Beginn des Zertifizierungszyklus, Übermitteln des Angebots für den dreijährigen Zertifizierungszyklus auf Basis der Informationen aus dem Antragsprozess, des Auditprogramms und des ermittelten Auditaufwands (einschließlich des Programms zur Stichprobenprüfung) durch die Zertifizierungsstelle sowie Beauftragung durch den Kunden und damit Zustandekommen der Zertifizierungsvereinbarung	<ul style="list-style-type: none">• Durchgeführte Antragsprüfung• Erstelltes Auditprogramm• Ermittelter Auditzeitaufwand einschließlich des Programms zur Stichprobenprüfung• Zustande gekommene Zertifizierungsvereinbarung

3. Audit- und Zertifizierungsprozess

Zielsetzung, Aktivitäten und Ergebnisse der Phase 2 „Planen von Audits“ des Audit- und Zertifizierungsprozesses

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 9.2.2, 9.2.3

2 Planen von Audits

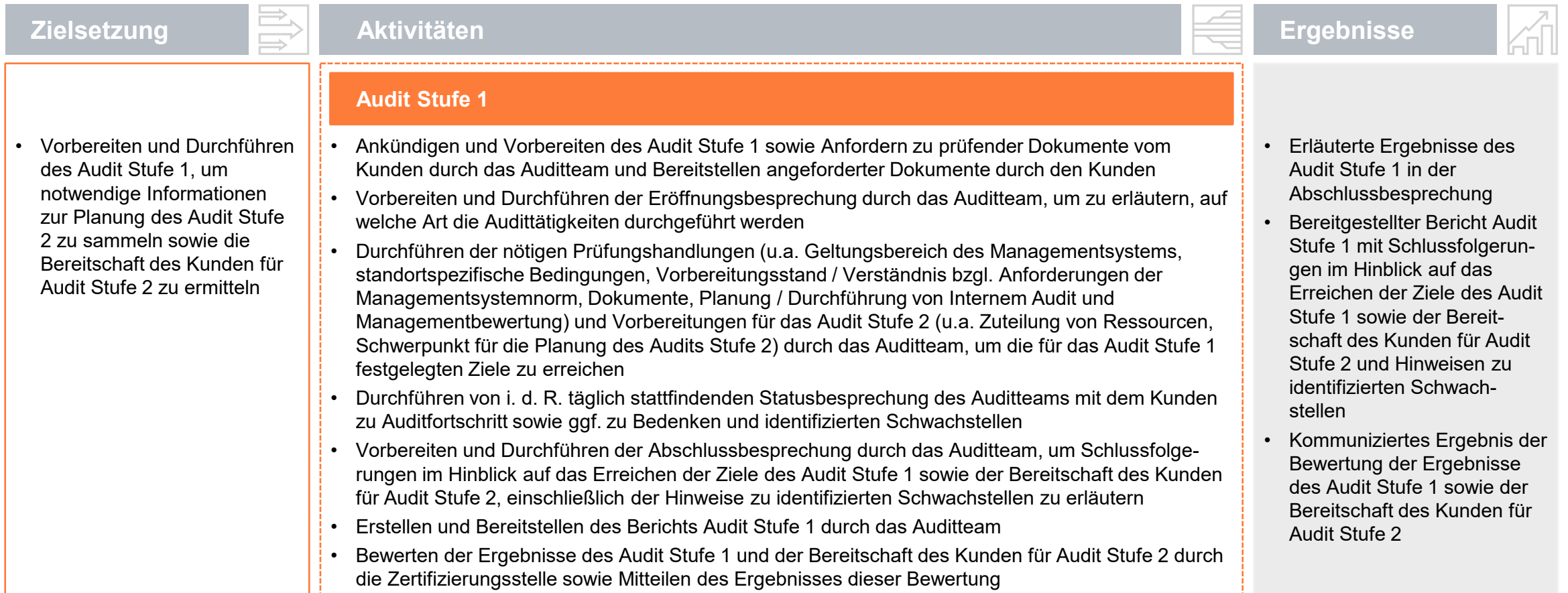


3. Audit- und Zertifizierungsprozess

Zielsetzung, Aktivitäten und Ergebnisse der Phase 3 „Durchführen von Audits“ des Audit- und Zertifizierungsprozesses (1/3)

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 9.3.1.2

3 Durchführen von Audits

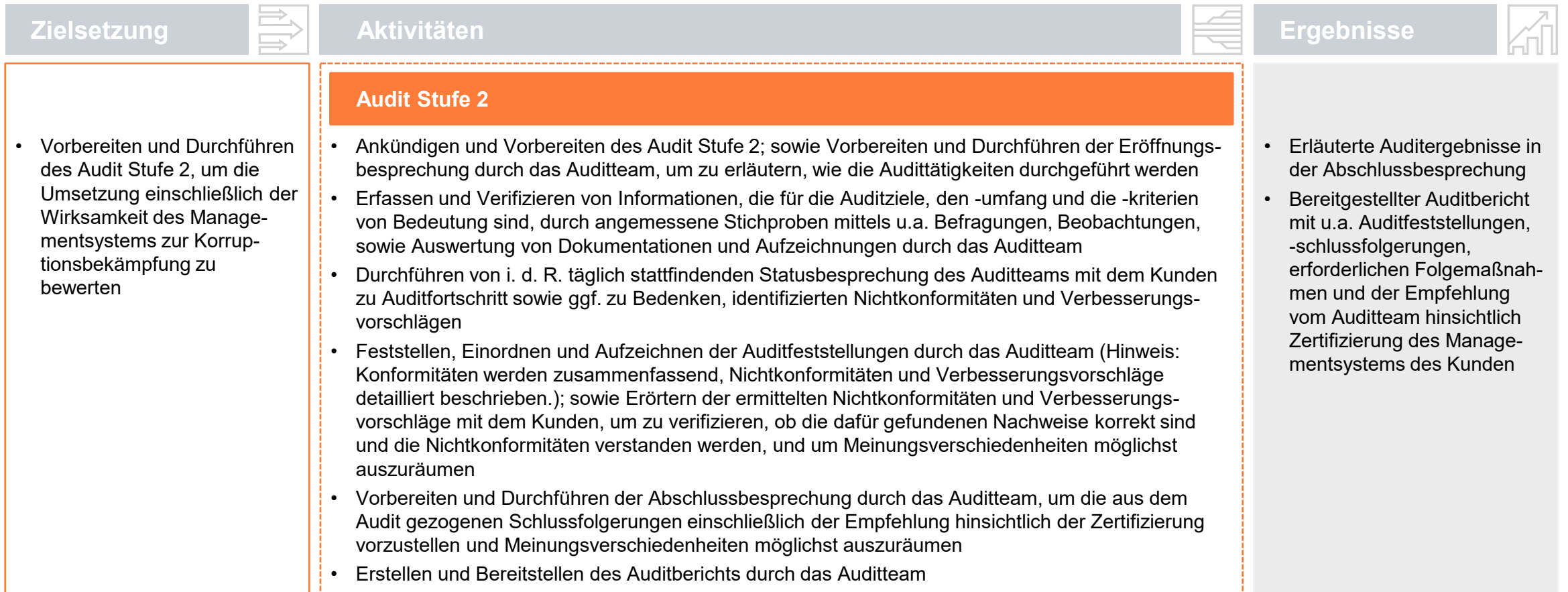


3. Audit- und Zertifizierungsprozess

Zielsetzung, Aktivitäten und Ergebnisse der Phase 3 „Durchführen von Audits“ des Audit- und Zertifizierungsprozesses (2/3)

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 9.3.1.3, 9.3.1.4, 9.4.2 - 9.4.8

3 Durchführen von Audits

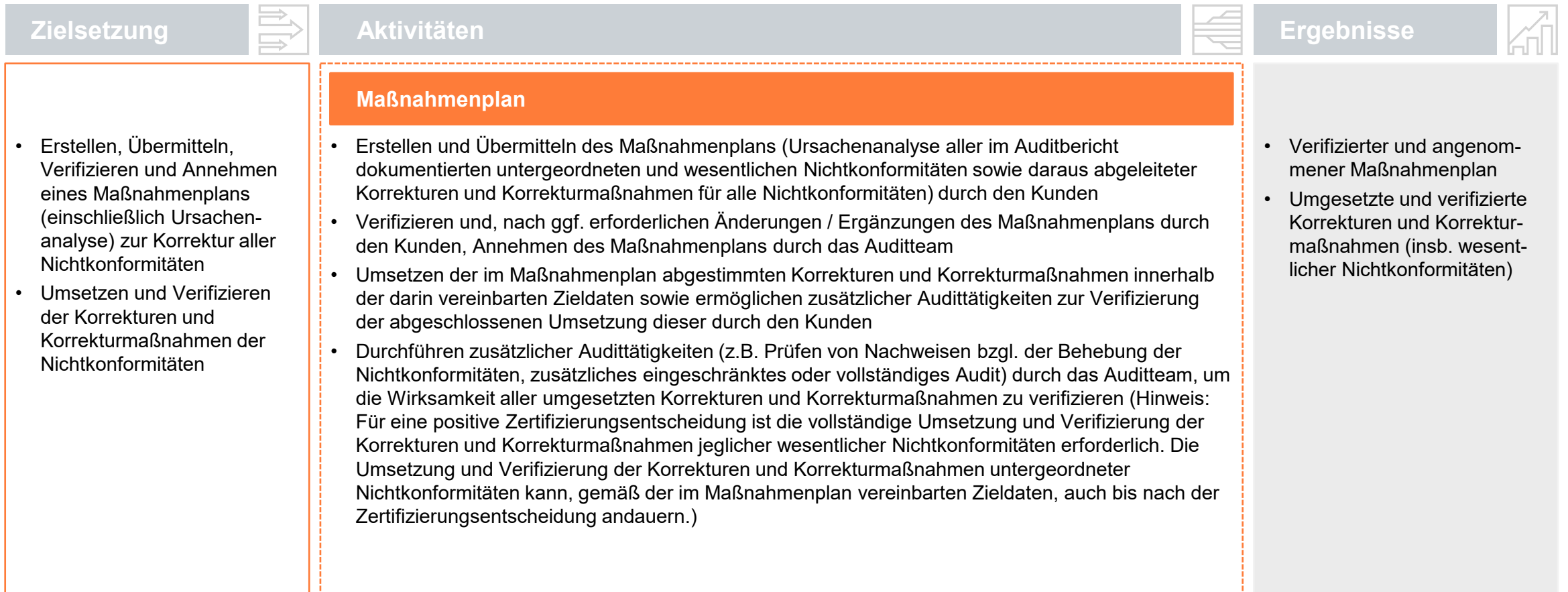


3. Audit- und Zertifizierungsprozess

Zielsetzung, Aktivitäten und Ergebnisse der Phase 3 „Durchführen von Audits“ des Audit- und Zertifizierungsprozesses (3/3)

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 9.3.1.3, 9.3.1.4, 9.4.2 - 9.4.8

3 Zertifizierungsentscheidung

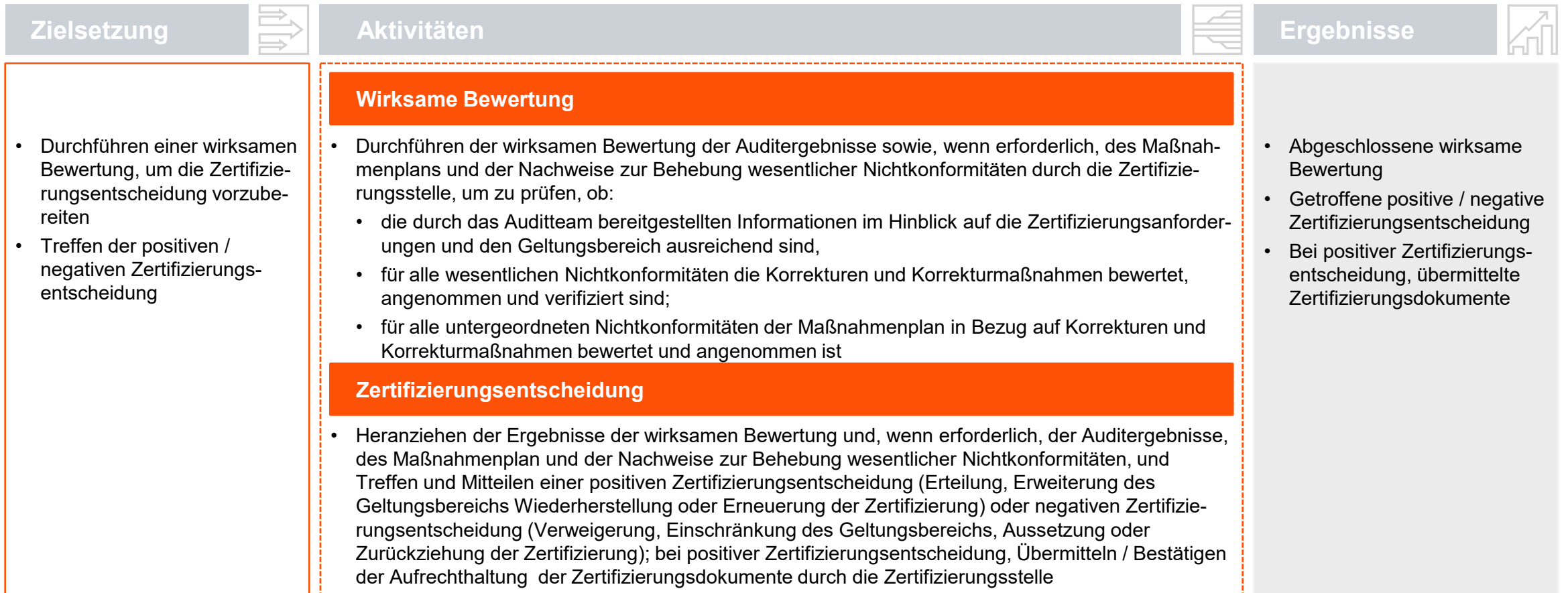


3. Audit- und Zertifizierungsprozess

Zielsetzung, Aktivitäten und Ergebnisse der Phase 4 „Zertifizierungsentscheidung“ des Audit- und Zertifizierungsprozesses (2/2)

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 9.5.2 – 9.5.4

4 Zertifizierungsentscheidung

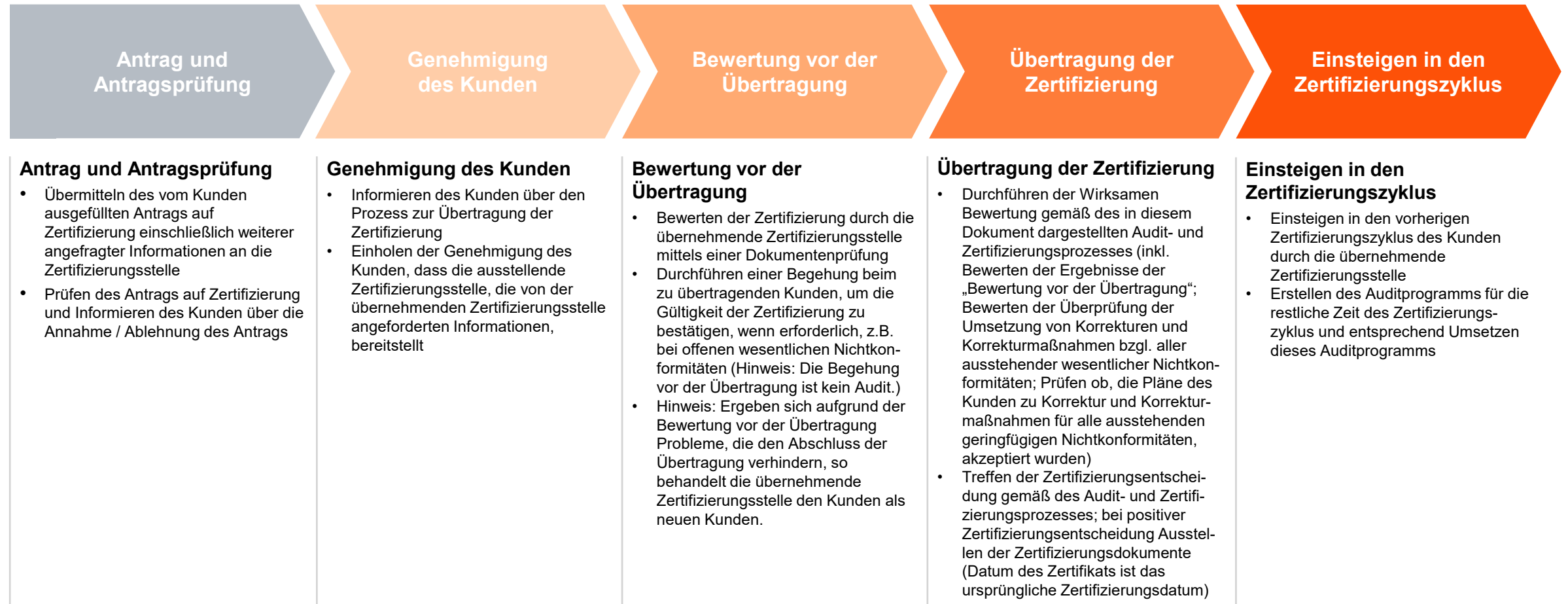


4. Übertragung einer akkreditierten Zertifizierung

Vorgehensweise nach IAF MD 2:2023 „Verbindliches Dokument für die Übertragung akkreditierter Zertifizierungen von Managementsystemen“

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 9.1.1, 9.1.2, 9.5.3.3; IAF MD 2:2023

Die Übertragung der Zertifizierung wird definiert als die Anerkennung einer durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle erteilten und gültigen Zertifizierung eines Managementsystems durch eine andere akkreditierte Zertifizierungsstelle zum Zwecke der Erteilung ihrer eigenen Zertifizierung. Übertragungsfähig sind nur Zertifizierungen, die die vom International Accreditation Forum (IAF) im IAF-Dokument (IAF MD 2:2023) „Verbindliches Dokument für die Übertragung akkreditierter Zertifizierungen von Managementsystemen“ vorgegebenen Voraussetzungen erfüllen. Das IAF unterstützt Regulierungsbehörden durch eine weltweite Vereinbarung über gegenseitige Anerkennung zwischen Akkreditierungsstellen.



5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 9.1.1, 9.1.2.1, 9.2.2.2.3, 9.4.2, 9.4.4.1 - 9.4.4.2

Mitwirkungspflichten (1/4)

Ansprechpartner

1. Der Kunde bestimmt zu Beginn der Auditierungs- und Zertifizierungstätigkeiten eine / -n bevollmächtigte / -n Vertreter / -in als verantwortliche / -n Ansprechpartner / -in, welche / -r für den dreijährigen Zertifizierungszyklus zur Verfügung steht. Außerdem stellt der Kunde sicher, dass im Fall dessen / deren Verhinderung eine Stellvertretung benannt ist. Aufgabe des / der bevollmächtigten Vertreters / -in ist es insbesondere, alle erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen, Kontakte zu den relevanten Entscheidungs- und Wissensträgern herzustellen, Termine zu koordinieren und erforderliche Entscheidungen rechtzeitig herbeizuführen.
2. Daneben bestimmt der Kunde zu Beginn der Phase „Planen von Audits“ eines jeden Audits des dreijährigen Zertifizierungszyklus mindestens einen / -e Betreuer / -in, welcher / -e das Audit in den Phasen „Planen von Audits“ und „Durchführen von Audits“ unterstützt und für die Begleitung des Auditteams abgestellt wird. Zur Verantwortung eines / -r Betreuers / -in gehören beispielsweise die Herstellung von Kontakten und die Terminplanung für Befragungen, die Organisation von Besuchen spezifischer Teile des Standorts oder der Organisation, die Sicherstellung, dass Vorschriften bezüglich Schutz- und Sicherheitsverfahren am Standort den Mitgliedern des Auditteams bekannt sind und von diesen eingehalten werden, die Bezeugung des Audits im Namen des Kunden und auf Wunsch eines / -r Auditors / -in zur Klärung von Fragen beitragen und Informationen geben. Betreuer / -innen dürfen den Audit- und Zertifizierungsprozess und das -ergebnis weder behindern noch beeinflussen.

Räumlichkeiten, technische Ausstattung, Arbeitsschutz-, Notfall- und Sicherheitsmaßnahmen

1. Der Kunde stellt für die durchzuführenden Vor-Ort-Audits, entsprechend des vom Auditteam in der Phase „Planen von Audits“ übermittelten Bedarfs, Räumlichkeiten und technische Ausstattung zur Verfügung. Dies umfasst in der Regel ein abschließbares Büro mit Arbeitsplätzen für das Auditteam (mit lokalem Drucker, Telefon, Beamer, WLAN / Internetanbindung) und einen Besprechungsraum für die Eröffnungs-, Abschluss- und Statusbesprechungen sowie die Interviews (mit Telefon- / Videokonferenzanlage, Beamer, WLAN / Internetverbindung, Größe abhängig von der geplanten Teilnehmerzahl) an den zu prüfenden Standorten.
2. Der Kunde übermittelt, die für das Auditteam relevanten Arbeitsschutz-, Notfall- und Sicherheitsmaßnahmen, rechtzeitig vor dem Vor-Ort-Audit und klärt das Auditteam und ggf. teilnehmende Beobachter / -innen und Begutachter / -innen spätestens am ersten Tag des Vor-Ort-Audits hierüber auf.

Audit- und Zertifizierungsprozess

1. Ein bevollmächtigter Vertreter des Kunden stellt der Zertifizierungsstelle den vom Kunden ausgefüllten Antrag auf Zertifizierung einschließlich weiterer für die Antragsprüfung relevanter Informationen entsprechend des Bedarfs der Zertifizierungsstelle der PwC Certification Services GmbH in vollem Umfang zur Verfügung.
2. Der Kunde stellt alle im Verlauf des Audit- und Zertifizierungsprozesses angefragten Informationen, Dokumentationen und Aufzeichnungen, die für die Auditziele, den Auditumfang und die Auditkriterien von Bedeutung sind (einschließlich Informationen zu den Schnittstellen zwischen Funktionen, Tätigkeiten und Prozessen) zur Verfügung. Daneben ermöglicht der Kunde die Durchführung von Befragungen sowie die Beobachtung von Prozessen und Tätigkeiten und bindet hierfür ausreichend auskunftsfähiges Personal ein. Des Weiteren stellt der Kunde sicher, dass befragte Personen Zugang zu allen relevanten Bereichen und den darin beschäftigten Personen gewährt wird und die laufenden Produktionsprozesse zu allen im Geltungsbereich der Zertifizierung enthaltenen Dienstleistungen und Produkte prüfbar sind, um ein vollumfängliches Audit realisieren zu können.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 7.2.4, 7.2.11, 8.4.4, 9.4.9, 9.4.10, 9.5.2

Mitwirkungspflichten (2/4)

Audit- und Zertifizierungsprozess

- Der Kunde verpflichtet sich, fristgerecht bei der Durchführung der Auditnachbereitung mitzuwirken. Hierzu zählen folgende Verantwortlichkeiten seitens des Kunden:
 - Analyse der Ursachen für alle im Auditbericht dokumentierten untergeordneten und wesentlichen Nichtkonformitäten, Ableiten und Beschreiben der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung aller erkannten Nichtkonformitäten sowie Erstellen und Übermitteln des Maßnahmenplans an das Auditteam. Wenn erforderlich, Anpassen des Maßnahmenplans gemäß der Vorgaben des Auditteams.
 - Umsetzen der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen gemäß des mit dem Auditteam abgestimmten Maßnahmenplans sowie Aufzeichnen der Nachweise zur Behebung der Nichtkonformitäten und Übermitteln dieser an das Auditteam. Wenn erforderlich, Übermitteln der vom Auditteam nach der Verifizierung weiteren angeforderten Nachweise.
 - Wenn seitens des Auditteams erforderlich, Unterstützen der Durchführung weiterer Audittätigkeiten, um wirksame Korrekturen und Korrekturmaßnahmen nachzuprüfen (z.B. zusätzliches eingeschränktes oder vollständiges Audit).

Die Fristen für diese Verantwortlichkeiten werden im Auditbericht festgelegt. Die fristgerechte Umsetzung der Auditnachbereitung ist ausschlaggebend für die Möglichkeit der Erteilung und der anschließenden Aufrechterhaltung einer Zertifizierung.

Aufsicht der Deutschen Akkreditierungsstelle (DAkKS)

- Alle durch die Zertifizierungsstelle durchgeführten Auditierungs- und Zertifizierungstätigkeiten unterliegen der Aufsicht der DAkKS. Diese Aufsicht umfasst unter anderem die Durchführung von Geschäftsstellenaudits bei der Zertifizierungsstelle und sogenannten Witness-Audits bei Kunden vor Ort. Der Kunde stimmt der Anwesenheit von Begutachtern / -innen der DAkKS während der Audittätigkeiten beim Kunden für die Durchführung eines Witness-Audits zu. Dabei ist sichergestellt, dass der Audit- und Zertifizierungsprozess und das Auditergebnis weder behindert noch beeinflusst ist. Für die Begutachter / -innen der DAkKS, ist die Geheimhaltung umfassend gesetzlich geregelt.
- Der Kunde räumt den Begutachtern / -innen der DAkKS die Einsichtnahme in sowie die Mitnahme und Verwertung von allen akkreditierungsrelevanten Aufzeichnungen und Informationen zu Auditierungs- und Zertifizierungstätigkeiten des Kunden. Das Akkreditierungsstellengesetz verleiht der DAkKS die notwendigen Betretungs-, Besichtigungs- und Prüfrechte, um ihren Überwachungsaufgaben sachgerecht nachkommen zu können. Die Einsichtnahme in und Verwertung von Informationen, die Personenbezogene Daten und etwaige Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse beinhalten, erfolgt daher auf gesetzlicher Grundlage.

Beobachter / -innen der Zertifizierungsstelle

- Die Kompetenzbeurteilung von Auditteamleiter / -innen, Auditoren / -innen und Fachexperten / -innen seitens der Zertifizierungsstelle muss gemäß der Akkreditierungsvorgaben einen Nachweis über die Fähigkeit beinhalten, gefordertes Wissen und Fertigkeiten während Audits anzuwenden. Dies ist von einem / -r kompetenten Bewerter / -in der Zertifizierungsstelle, der / die sie bei der Durchführung eines Audits beobachtet, festzustellen. Der Kunde stimmt der Anwesenheit von Beobachter / -innen der Zertifizierungsstelle zu, um diese Vor-Ort-Beurteilung der Auditteamleiter / -innen, Auditoren / -innen und Fachexperten / -innen durchzuführen.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 8.5.3, 9.6.1, 9.6.2.1.1 - 9.6.2.1.2, 9.6.2.2, 9.6.4.2

Mitwirkungspflichten (3/4)

Aufrechterhaltung der Zertifizierung

1. Der Kunde verpflichtet sich während des gesamten dreijährigen Zertifizierungszyklus für den gesamten Geltungsbereich der Zertifizierung das Managementsystem aufrechtzuhalten und die Anforderungen der Managementsystemnorm, die Anforderungen weiterer relevanter Regelwerke und Standards sowie die anzuwendenden gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen zu erfüllen. Der Kunde erkennt die jeweils aktuellen Normen, Regelwerke und Standards sowie die Anforderungen der Akkreditierungsstelle an.
2. Überwachungstätigkeiten für die Aufrechterhaltung der Zertifizierung während des dreijährigen Zertifizierungszyklus können, neben den geplanten Überwachungsaudits als Vor-Ort-Auditierung des Managementsystems, Anfragen der Zertifizierungsstelle an den Kunden zu Aspekten der Zertifizierung, die Bewertung der Angaben des Kunden im Hinblick auf seine Tätigkeiten (z.B. Werbematerial, Webseiten), die Bereitstellung von dokumentierten Anforderungen durch den Kunden sowie andere Mittel zur Überwachung der Leistungsfähigkeit des Kunden beinhalten. Der Kunde ermöglicht und unterstützt die Durchführung der Überwachungstätigkeiten vollumfänglich.
3. Der Kunde stimmt zu, dass die Zertifizierungsstelle kurzfristig angekündigte und unangekündigte Audits beim Kunden durchführen darf, um Überwachungstätigkeiten durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen, als Konsequenz von Änderungen (z.B. Managementsystem, Revisionen von Normen, Regelwerken, Standards), um Grundlagen hinsichtlich Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung zu überprüfen, sowie um wesentliche oder untergeordnete Nichtkonformitäten oder deren Behebung zu überprüfen. Die Aufwände der Zertifizierungsstelle sind hierfür zum im Angebot definierten Tagessatz zu vergüten.

Mitteilungen des Kunden

1. Der Kunde informiert die Zertifizierungsstelle ohne Verzögerung schriftlich über Angelegenheiten, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, weiterhin die Anforderungen der zur Zertifizierung genutzten Norm zu erfüllen. Solche Angelegenheiten sind z. B. Änderungen bezüglich
 - des rechtlichen, wirtschaftlichen oder organisatorischen Status bzw. der Eigentümerschaft;
 - Organisation und Management (z. B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal);
 - Kontaktadressen und Standorten;
 - des vom zertifizierten Managementsystem erfassten Anwendungsbereichs;
 - wesentlicher Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse.
2. Der Kunde hat die PwC Certification Services GmbH über einen geplanten Wechsel zu einer anderen akkreditierten Zertifizierungsstelle umgehend nach der internen Entscheidungsfindung schriftlich zu informieren.
3. Beanstandungen an Zertifizierungsanforderungen sind durch den Kunden aufzuzeichnen und jederzeit der Zertifizierungsstelle zur Verfügung zu stellen. Je nach Anforderung der jeweiligen Managementsystemnorm sind die Informationen eigenständig an die Zertifizierungsstelle zu übermitteln.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Mitwirkungspflichten (4/4)

Mitteilungen des Kunden

4. Die Zertifizierungsstelle der PwC Certification Services GmbH ist zu informieren, wenn Audits im akkreditierten Bereich bei anderen Zertifizierungsstellen durchgeführt werden, da diese Wechselwirkungen innerhalb des Managementsystem des Kunden hervorrufen können.
5. Alle relevanten Informationen auch interessierte Parteien betreffend wie zu direkten und indirekten Umwelteinwirkungen, Veränderungen in den Themen des Gesundheits- und Arbeitsschutz sowie zu lokalen und globalen Themenbereichen sind zeitnah an die Zertifizierungsstelle der PwC Certification Services GmbH zu kommunizieren.

6. Besondere Pflichten der Zertifizierungsstelle

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 8.5.1, 8.5.2

Besondere Pflichten der Zertifizierungsstelle (1/1)

1. Während der Laufzeit einer Zertifizierung des Kunden ist die relevante Akkreditierung der Zertifizierungsstelle in diesem Bereich, durch entsprechende Qualifizierung jederzeit aufrechtzuerhalten sowie alle Auditierungs- und Zertifizierungstätigkeiten nur durch kompetentes Personal, entsprechend den Regeln der Akkreditierungsstelle und den jeweiligen Normen, Regelwerken und Standards, durchzuführen. Wird der Zertifizierungsstelle die für die Zertifizierung des Kunden relevante Akkreditierung entzogen, ist die Zertifizierungsstelle verpflichtet die Zertifizierung des Kunden zurückzuziehen.
 2. Die Zertifizierungsstelle informiert den Kunden über Neuigkeiten hinsichtlich der normativen Anforderungen an die Zertifizierung. Die Zertifizierungsstelle gibt dem zertifizierten Kunden rechtzeitig alle Änderungen in ihren Anforderungen an die Zertifizierung bekannt.
 3. Die Zertifizierungsstelle ist gemäß Akkreditierungsstellengesetz umfassend zur Mitwirkung im Akkreditierungsverfahren der DAkkS verpflichtet. Die PwC Certification Services GmbH verpflichtet sich und wird vom Kunden unwiderruflich ermächtigt, den Antrag sowie die ihn betreffenden Aufzeichnungen und Ergebnisse, auch im Detail der Auditierung und Zertifizierung und unabhängig vom Bestehen der Zertifizierung, an die Akkreditierungsstelle DAkkS und, wenn notwendig, an weitere relevante Systemträger oberhalb der Hierarchie der DAkkS, zu übermitteln.
-

7. Leistungsbedingungen

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 8.1.2, 8.4.2 - 8.4.3, 9.4.3.2, 9.4.8.1, 9.5.2, 9.5.3.2, 9.7.2, 9.7.6, 9.7.8

Leistungsbedingungen (1/2)

Audit- und Zertifizierungsprozess

1. Falls die verfügbaren Audits nachweise anzeigen, dass die Auditziele nicht erreicht werden können (z.B. fehlende Informationen zur Planung und Ausführung des Audits, mangelnde Kooperation von Prozessverantwortlichen, mangelnde Verfügbarkeit von Auskunft fähigem Personal) oder ein unmittelbares und erhebliches Risiko (z.B. Sicherheit, Naturkatastrophe, Industriekatastrophe, nationale Katastrophe) bestehen kann, muss der / die Auditteamleiter / -in dem Kunden und, falls möglich, der Zertifizierungsstelle darüber Bericht erstatten, um die entsprechenden Maßnahmen zu ermitteln. Zu diesen Maßnahmen können die erneute Bestätigung oder die Veränderung des Auditplans, Änderungen an den Auditzielen oder am Auditumfang oder auch der Abbruch des Audits gehören.
2. Zwischen dem Kunden, dem / der Auditteamleiter / -in, dem / der Fachleiter -in sowie dem / der Leiter / -in der Zertifizierungsstelle kann abgestimmt werden, ob im Zuge der Audits nachbereitung die Beseitigung der Nichtkonformitäten verfolgt werden soll oder ob statt dessen das Audit mit einer negativen Zertifizierungsentscheidung geschlossen werden soll und eine komplett neu durchzuführende Erstzertifizierung zu einem späteren Zeitpunkt gestartet werden soll, für welche das Managementsystem entsprechend so verbessert wird, dass die Nichtkonformitäten beseitigt sind und nicht erneut auftreten.
3. Wesentliche Nichtkonformitäten oder mehrere untergeordnete Nichtkonformitäten, die sich auf die selbe Anforderung oder das selbe Problem beziehen und daher einen systembezogenen Fehler darstellen und somit eine wesentliche Nichtkonformität ergeben, können die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen. Bei solchen wesentlichen Nichtkonformitäten kann erst eine Zertifizierungsentscheidung getroffen werden, wenn die wesentliche Nichtkonformität nachweislich behoben und die Behebung von der Zertifizierungsstelle verifiziert wurde. Wenn erforderlich, erfolgt die Verifizierung als Vor-Ort-Audit. Wenn die Zertifizierungsstelle nicht in der Lage ist, die Umsetzung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen jeglicher wesentlicher Nichtkonformität innerhalb von 6 Monaten nach dem letzten Tag des Audit Stufe 2 zu verifizieren, muss die Zertifizierungsstelle vor der Empfehlung zur Zertifizierung ein erneutes Audit Stufe 2 durchführen.
4. Zertifikate werden in digitaler Form zur Verfügung gestellt.

Öffentliche Informationen

1. Die Zertifizierungsstelle stellt auf Anfrage bzw. auf ihrer Website Informationen zum Status einer erteilten Zertifizierung sowie zum Namen, dem einschlägigen normativen Dokument, dem Geltungsbereich und dem geographischen Standort (Stadt und Land) eines zertifizierten Kunden zur Verfügung.

Einsprüche und Beschwerden

1. Bei einem Einspruch handelt es sich um das Verlangen eines Kunden, der Gegenstand eines Auditierungs- und Zertifizierungsverfahrens ist, gegenüber der Zertifizierungsstelle die Entscheidung hinsichtlich der Zertifizierung zu überprüfen. Einsprüche müssen vom Kunden spätestens 2 Wochen nach Bekanntgabe der Zertifizierungsentscheidung an den / die Leiter / -in der Zertifizierungsstelle gerichtet werden. Die Zertifizierungsstelle bestätigt dem Kunden den Erhalt des Einspruchs, lässt ihm Fortschrittsberichte und das Ergebnis des Einspruchs bzw. die Entscheidung diesbezüglich zukommen und benachrichtigt ihn förmlich über den Abschluss des Einspruchsverfahrens. Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sind als die, die die Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben.

7. Leistungsbedingungen

Referenz: DIN EN ISO / IEC17021-1:2015-11 | 9.6.5.1 - 9.6.5.5, 9.7.5, 9.7.7, 9.8.4, 9.8.7, 9.8.9 , 9.8.11

Leistungsbedingungen (2/2)

Einsprüche und Beschwerden

2. Eine Beschwerde ist ein Ausdruck der Unzufriedenheit, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber der Zertifizierungsstelle bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle. Wird an die Zertifizierungsstelle eine begründete Beschwerde über einen zertifizierten Kunden eingereicht, gibt die Zertifizierungsstelle diese in einem angemessenen Zeitraum an den betroffenen Kunden weiter.
3. Die Zertifizierungsstelle ist für das Sammeln / Erfassen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen verantwortlich, um den Einspruch bzw. die Beschwerde zu validieren. Hierfür prüft sie ihre Aufzeichnungen zum Kunden, holt Informationen und Nachweise vom Kunden ein, führt Dokumentenprüfungen durch oder führt, wenn erforderlich, kurzfristig angekündigte oder unangekündigte Audits beim Kunden durch.
4. Die Entscheidung über den Einspruch / die Beschwerde wird von Personen getroffen oder bewertet und freigegeben, die vorher nicht in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt bzw. dem Beschwerdegegenstand einbezogen waren.
5. Die Zertifizierungsstelle ermittelt gemeinsam mit dem zertifizierten Kunden und der Person oder Organisation, die die Beschwerde eingereicht hat, ob, und bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung

1. Die Zertifizierung kann ausgesetzt, zurückgezogen oder ihr Geltungsbereich kann eingeschränkt werden. Die Entscheidungsbefugnis hierfür liegt bei dem / der Leiter / -in der Zertifizierungsstelle.
2. Die Zertifizierungsstelle muss die Zertifizierung in folgenden Fällen aussetzen:
 - Das zertifizierte Managementsystem des Kunden erfüllt die Zertifizierungsanforderungen, einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems, dauerhaft oder schwerwiegend nicht.
 - Der Kunde gestattet nicht, die Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudits in der erforderlichen Häufigkeit und Frist, oder andere Überwachungstätigkeiten durchzuführen.
 - Der Kunde hat freiwillig um eine Aussetzung gebeten.
 - Die Rechnung der durchgeführten Auditierungs- und Zertifizierungstätigkeiten wird durch den Kunden nicht fristgerecht beglichen oder vertragliche Grundlagen nicht fristgerecht bestätigt.Bei Aussetzung ist die Managementsystem-Zertifizierung des Kunden zeitweise außer Kraft gesetzt (zumeist maximal 12 Wochen (90 Kalendertage).
3. Die Zertifizierungsstelle muss die ausgesetzte Zertifizierung wiederherstellen, wenn das Problem, das zur Aussetzung geführt hat, gelöst worden ist. Wird das Problem, das zur Aussetzung geführt hat nicht innerhalb der von der Zertifizierungsstelle vorgegebenen Frist behoben, muss dies zur Zurückziehung der Zertifizierung oder zur Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung führen. Einschränkungen des Geltungsbereichs der Zertifizierung können auch direkt ohne eine bestimmte Frist zur Lösung des Problems entschieden werden.

Wir freuen uns auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit.