

1. Der Standard-Zertifizierungsablauf

1.1 Organisatorisches Vorgespräch und Auditplanung

Das organisatorische Vorgespräch dient dazu, alle Informationen einzuholen, welche nötig sind, um das Auditprogramm erstellen zu können. Es werden Zeitpunkt des Audits, Auditthemen, Zeitplan und Namen der zu auditierenden Personen festgelegt.

1.2 Voraudit

Das Voraudit ist als eine Art Hauptprobe zum Zertifizierungsaudit zu verstehen. Es ist freiwillig.

1.3 Zertifizierungsaudit

STUFE 1 Die Stufe 1 wird normalerweise als Audit vor Ort durchgeführt. In gewissen Fällen (z.B. kleine Unternehmen oder einfache Organisationen) kann die Stufe 1 im Rahmen einer Dokumentenprüfung stattfinden; bei ISO 14001 und OHSAS 18001 hat sie zwingend vor Ort zu erfolgen. Ziel der Stufe 1 ist es, primär die Vollständigkeit des Managementsystems, d.h. die Übereinstimmung des Managementsystems mit den Anforderungen der entsprechenden Norm, sowie partiell dessen Umsetzung zu prüfen und damit herauszufinden, ob das System einen ausreichenden Stand für die Zertifizierung erreicht hat.

STUFE 2 Beim Stufe 2-Audit wird in Stichproben geprüft, ob das dokumentierte Managementsystem des Kunden im Unternehmen umgesetzt ist. Der leitende Auditor wird nach dem Audit der internen Kontrollstelle die Zertifizierung des geprüften Managementsystems dann empfehlen, wenn er keine kritischen Abweichungen zu einer Normforderung festgestellt hat.

Die Auditerkenntnisse werden im Rahmen eines Schlussgespräches präsentiert und im Auditbericht, der innerhalb von 8 Tagen zugestellt wird, dokumentiert.

1.4 Zertifikatserteilung und Gültigkeit des Zertifikats

Die Freigabe zur Zertifikatserteilung und -registrierung erfolgt innerhalb von 13 Tage nach dem letzten Tag des Zertifizierungsaudit durch die interne Kontrollstelle, welche ihren Entscheid basierend auf den im Auditbericht festgehaltenen Erkenntnissen und allfälligem mündlichem Austausch mit dem leitenden Auditor fällt. Mit der Freigabe beginnt die Gültigkeit des Zertifikats; diese dauert drei Jahre.

Beispiel

Audit vom 12.-15. September 2007

Freigabe am 21. September 2007 -> Zertifikat ist vom 21. September 2007 bis am 20. September 2010 gültig

Die interne Kontrollstelle hätte bis spätestens am 28. September 2007 Zeit für die Freigabe gehabt.

Die Gestaltung des Zertifikats ist vorgegeben und darf aus Gründen der Corporate Identity der SGS nicht angepasst werden.

1.5 Aufnahme ins Verzeichnis der zertifizierten Firmen

Die SGS führt ein Verzeichnis über die von ihr zertifizierten Unternehmen. Das Verzeichnis ist im Internet publiziert (http://www.sgs.com/clients/certified_clients.htm). Dieses Verzeichnis wird laufend aktualisiert.

1.6 Überwachungsaudit

Damit die Gültigkeit des Zertifikats gewahrt bleibt, muss der Kunde jährlich ein Überwachungsaudit durch die SGS durchführen lassen. Hier wird das Managementsystem nicht umfassend geprüft, sondern auf folgende Themen fokussiert:

1. Organisatorische Veränderungen
2. Änderungen und Erweiterung des Qualitäts-Managementsystems
3. Erledigung allfälliger Auflagen
4. Bewertung des Qualitäts-Managementsystems
5. Durchführung der internen Audits
6. Durchführung von Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen
7. Behandlung von Kundenreklamationen oder besonderer (sicherheitsrelevanter) Vorfälle
8. Verwendung des Zertifizierungszeichens
9. Stichprobenweise Überprüfung einzelner Prozesse

1.7 Wiederholaudit

Das Wiederholaudit erfolgt analog zur Erst-Zertifizierung, ausser dass die Stufe 1 weggelassen werden kann, wenn sich die Organisation, das Management-System und dessen Geltungsbereich nicht verändert haben (z.B. bedingt durch In-/Outsourcing, neue Tätigkeitsgebiete, neue Absatzmärkte, Akquisitionen etc.). Falls ein formelles Stufe 1-Audit stattfindet, so erfolgt dies meistens in Form einer Dokumentenprüfung. Unabhängig von einer formellen Dokumentenprüfung benötigt das Auditteam Zeit für die Vorbereitung des Audits.

2. Fälligkeit der Audits- / Verschiebungsmöglichkeiten

Die Audits müssen wie folgt stattfinden, ansonsten das Zertifikat suspendiert werden muss:

2.1 Erstes Überwachungsaudit nach der Erst-Zertifizierung sowie Wiederholaudits

Das Audit muss spätestens am Fälligkeitsdatum abgeschlossen sein. Das Fälligkeitsdatum entspricht dem Datum des letzten Audittages der Erst-Zertifizierung. Um keine Gefahr einzugehen, dass für die Bereinigung allfälliger Abweichungen nicht genügend Zeit zur Verfügung steht, empfiehlt es sich, die Audits frühzeitig vor dem Fälligkeitsdatum, jedoch maximal 2 Monate zuvor, durchzuführen.

Beispiel

Audit vom 12.-15. September 2007 -> das Fälligkeitsdatum ist der 15. September
Alle folgenden Audits müssen jeweils bis am 15. September abgeschlossen sein, dürfen aber nicht vor dem 15. Juli stattfinden.

2.2 Alle weiteren Überwachungsaudits

Überwachungsaudits müssen grundsätzlich ebenfalls jeweils spätestens am Fälligkeitsdatum abgeschlossen sein. In Ausnahmefällen und nur, wenn äussere Umstände dies bedingen und die Geschäftsleitung den Antrag (der schriftlich inkl. Begründung vorliegen muss) bewilligt, können sie um maximal 6 Monate nach hinten geschoben werden.

3. Abweichungen: Arten, Fristen und Konsequenzen

2.1. Arten von Abweichungen

- a) **Kritische** Abweichung: Als kritisch werden folgende Abweichungen kategorisiert:
 - Es fehlt ein wesentliches Element (z.B. Internes Audit, Management Review)
 - Unvollständige Umsetzung eines Elementes, welches eine Gefahr für die Firma darstellt
 - Fast völlig fehlende Umsetzung eines oder mehrerer Elemente
 - Geringfügige Abweichung aus vorangegangenem Audit, die nicht umgesetzt worden ist; hierzu gehört auch eine falsche Verwendung des Zertifizierungszeichens
- b) **Geringfügige** Abweichungen: Dies sind massgeblich unvollständige Formulierung und / oder Umsetzungen des Systems, die für die Organisation keine signifikanten Risiken bedeuten
- c) **Hinweise**: Dabei handelt es sich um Verbesserungspotenziale, denen wir besondere Bedeutung beimessen. Hier werden keine formellen Fristen gesetzt. Jedoch wird beim folgenden Audit geprüft, ob und allenfalls wie der Kunde diese angegangen ist.

2.2 Fristen für die Bereinigung von Abweichungen

- a) **Kritische** Abweichungen müssen innerhalb folgender Frist (ab Fälligkeitsdatum resp. letzter Audittag im Falle von formell bewilligten Verschiebungen) geschlossen werden, d.h. es müssen Korrekturmassnahmen formuliert und – mindestens in Teilen – umgesetzt sein:
 - Erst-Zertifizierung: Innerhalb von 30 Tagen
 - Überwachungsaudit: Innerhalb von 90 Tagen, wobei die Firma nach 30 Tagen die Korrekturmassnahme bekannt geben muss
 - Wiederholaudit: Bis zum Fälligkeitsdatum

Die formelle Schliessung erfolgt normalerweise als Audit vor Ort und nur in Ausnahmefällen als Dokumentenprüfung. Es wird in jedem Fall ein Follow-up-Bericht erstellt. Für die Dokumentenprüfung wird ein minimaler Aufwand von 0.25 Tage zum Tagesansatz gemäss Vertrag verrechnet; die Verrechnung eines Folgeaudits vor Ort erfolgt nach Aufwand (min. 0.5 Tage).

- b) Bei **geringfügigen** Abweichungen müssen innerhalb folgender Frist (ab Fälligkeitsdatum resp. letzter Audittag im Falle von formell bewilligten Verschiebungen) die Korrekturmassnahmen bekannt gegeben werden:
 - Erst-Zertifizierung: Innerhalb von 30 Tagen
 - Überwachungsaudit: Innerhalb von 90 Tagen
 - Wiederholaudit: Bis zum Fälligkeitsdatum

Die Begutachtung der Korrekturmassnahme erfolgt auf der Basis der zugesandten Dokumente. Falls es sich um sehr viele und um eine aufwendige Prüfung handelt, so behalten wir uns vor, diese nach Aufwand zum Tagesansatz gemäss Vertrag zu verrechnen. Situativ kann der Auditor ein ausserordentliches Zwischenaudit nach 6 Monaten fordern.

Die Prüfung der Wirksamkeit der Korrekturmassnahme und damit formelle Schliessung der Abweichung erfolgt im Rahmen des nächsten, ordentlichen Audits. Hier muss aufgezeigt werden können, dass die Umsetzung seit mindestens 3 Monaten erfolgt ist, ansonsten die geringfügige Abweichung automatisch in eine kritische umgewandelt wird.

2.3 Konsequenzen von Abweichungen

- a) Erst-Zertifizierung: Die Gültigkeitsdauer des Zertifikats verkürzt sich entsprechend der Frist (um max. 30 Tage); falls die Schliessung nicht innerhalb der 30 Tage erfolgt, muss der ganze Auditprozess von vorne beginnen
- b) Überwachungsaudit: Bei Nicht-Einhalten der Frist erfolgt die Suspendierung des Zertifikats um max. 6 Monate ab Fälligkeitsdatum resp. letzter Audittag im Falle von formell bewilligten Verschiebungen -> keinen Effekt auf die Gültigkeitsdauer des Zertifikats
- c) Wiederholaudits: Bei Nicht-Einhalten der Frist erfolgt die Suspendierung des Zertifikats um max. 6 Monate ab Fälligkeitsdatum -> Verkürzung der Gültigkeitsdauer des Zertifikats für den aktuellen Zyklus

Beispiel: Erst-Zertifizierung

Audit vom 12.-15. September 2007

Offene Abweichung konnte im Rahmen eines Folgeaudits vor Ort am 30. September geschlossen werden

Freigabe am 10. Oktober 2007 -> Das Zertifikat ist für den laufenden Zyklus gültig vom 10.10.2007 – 28.9.2010

Beispiel: Wiederholaudit

Audit zur Erst-Zertifizierung vom 12.-15. September 2007 -> Fälligkeitsdatum: 15. September, Audit fand am 31. August statt

Suspendierung des Zertifikats wegen offener Abweichung

Folgeaudit zur Schliessung der Suspendierung am 30. September

Freigabe am 10. Oktober 2007 -> Das Zertifikat ist für den laufenden Zyklus gültig vom 10.10.2007 – 28.9.2010

4. Suspendierung und Entzug des Zertifikats

Suspendierung und Entzug werden nötig in den im Verhaltenskodex aufgeführten Fällen. Die formelle Schliessung einer Suspendierung erfolgt als Audit vor Ort und wird nach Aufwand verrechnet (min. 0.5 Tage). Suspendierungen können maximal 6 Monate (ab dem jeweils letzten Audittag) zugestanden werden. Jede Übertretung der Suspendierungsfrist führt zu einem Entzug des Zertifikats.

Die Gültigkeitsdauer des Zertifikats wird bei einem Wiederholaudit um die Dauer der Suspendierung verkürzt (s. oben); bei Überwachungen bleibt die Zertifikatsdauer unverändert.

Mit einem Entzug des Zertifikats steht dem Kunden eine Neu-Zertifizierung zu einem späteren Zeitpunkt nichts im Wege – sofern das Managementsystem die Anforderung der entsprechenden Norm erfüllt.