

# Zertifizierungsverfahren für Fachfirmen nach DIN 14675



## 1. Allgemeines

Das zu zertifizierende Unternehmen (im Nachfolgendem Kunde genannt) muss ein geeignetes Qualitätsmanagementsystem verfügen und dies der Zertifizierungsgesellschaft der Sicherheitstechnik GmbH (im Nachfolgendem ZdS GmbH genannt) nachweisen. Als Nachweis ist z.B. ein Zertifikat ausreichend, wenn es von einer nach DIN EN ISO/IEC 17021 akkreditierten Stelle ausgestellt wurde. Für die Phase 6.1 (Planung) ist ein QM-Handbuch ausreichend.

Im vorliegenden Dokument werden die Abläufe und Regeln innerhalb des Zertifizierungs-, Überwachungs- und Re-Zertifizierungsverfahren („Auditprogramm“) sowie die Erteilung, Erhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Annullierung des Zertifikats in Anlehnung an die gültigen internationalen anwendbaren Normen und Regeln für die akkreditierten Zertifizierungsstellen für Produktzertifizierungen beschrieben.

## 2. Antragsprüfung und Angebotserstellung

Von einer Verpflichtung zur Durchführung eines Zertifizierungsverfahrens muss die ZdS GmbH ausreichende Informationen über die antragstellende, zu zertifizierende Organisation, einholen. Diese Informationen werden im „Erhebungsbogen“ erfasst und von einem bevollmächtigten Vertreter der antragstellenden Organisation bestätigt. Anschließend entscheidet die ZdS GmbH, ob sie das Zertifizierungsverfahren, im Hinblick auf die Unparteilichkeit, der Kompetenzen etc. durchführen kann und ermittelt den Auditumfang.

Der Zeitaufwand für die Auditierung errechnet sich unter Berücksichtigung:

- der Spannweite und Komplexität der Tätigkeiten und der Unternehmensstruktur (Organisation des Unternehmens, Stützpunkte, Umfang der Zertifizierung etc.)

Die Kalkulation kann jedoch später aufgrund der zusätzlichen im Vorortbesuch gewonnenen Erkenntnisse oder aufgrund der Änderungen im Unternehmen noch Anpassungen erfahren. Der Auditumfang und die Zertifizierungsbedingungen sowie alle anderen relevanten Informationen werden dem Kunden zusammen mit einem Angebot zur Verfügung gestellt.



### 3. Zertifizierungsvertrag

Ein rechtsverbindlich unterschriebener Zertifizierungsvertrag muss der ZdS GmbH vorliegen, bevor mit dem Zertifizierungsverfahren begonnen werden kann. Ein unterschriebener Zertifizierungsvertrag setzt folgendes voraus:

- die Anerkennung der Allgemeinen Vertragsbedingungen und dieser Beschreibung der Zertifizierungsverfahren (die Zertifizierungsanforderungen sind eindeutig festgelegt, dokumentiert und verstanden worden)
- jegliche Unterschiede in den Auffassungen zwischen dem Kunden und der ZdS GmbH sind ausgeräumt
- die ZdS GmbH ist in der Lage, die Zertifizierungsleistung im Hinblick auf den Geltungsbereich der Zertifizierung, den (die) Standort(e) des Kunden und die zu verwendende Sprache etc. zu erbringen.

### 4. Vorbereitung der Auditierung

Vor der Auditierung werden gemeinsam mit dem Kunden die weitere Vorgehensweise, die Termine und die entsprechenden Ansprechpartner abgestimmt.

Die ZdS GmbH wird zur Vorbereitung einen Fachkompetenten Auditor aus ihrem Pool auswählen. Dieser Auditor führt die Auditierung im Namen der ZdS GmbH durch. Der Auditor wird formal benannt und mit den erforderlichen Informationen ausgestattet. Der Kunde hat das Recht, benannte Auditoren im Vorfeld der Auditierung abzulehnen (siehe auch 7 „Rechte und Pflichten des Zertifikatsinhabers“).

### 5. Das Auditprogramm, Auditierung und Auditbericht

Das Auditprogramm beinhaltet folgende Teilschritte:

- Freiwilliges Informationsgespräch (falls gewünscht)
- Zertifizierungsaudit
- Überwachungsaudit im 2. Jahr, 24 Monate nach dem Zertifizierungsaudit
- Re-Zertifizierungsaudit im 4. Jahr, mind. 3 Monate vor Ablauf der Zertifizierung

Der vierjährige Zyklus der Zertifizierung beginnt mit der Entscheidung über die Zertifizierung oder Re-Zertifizierung.

#### 5.1. Voraudit

Ziel des Voraudits ist es, Schwachstellen in der Dokumentation und in der Implementierung der DIN 14675 Normenforderungen aufzuzeigen. Das Ergebnis des Voraudits wird dem Auftraggeber erläutert oder falls gewünscht in einem Bericht dokumentiert. Der Umfang wird in Absprache mit dem Auftraggeber festgelegt.



## 5.1.1. Zertifizierungsaudit

Ziel des Zertifizierungsaudits ist es, die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit der DIN 14675 Normforderungen des Kunden zu beurteilen. Das Zertifizierungsaudit findet ab der Phase 7 immer an dem Standort des Kunden statt.

Am Audittag werden im Einführungsgespräch mit dem Kunden die Vorgehensweise, die Ziele etc. erörtert. Während des Audits überzeugt sich der Auditor, ob die schriftlichen Festlegungen auch entsprechende Anwendung findet und den Normenanforderungen der Bezugsnorm(en) entspricht. Dies erfolgt durch Begehungen, Objektbegutachtungen, Interviews mit der Geschäftsführung und den Mitarbeitern sowie durch Prüfen von Aufzeichnungen und Dokumenten (Projektbezogen).

Für die Durchführung des Audits vor Ort stellt der Kunde einen geeigneten Besprechungsraum, ermöglicht die zügige Begehung des Unternehmens sowie eventueller Objektbesichtigungen vor Ort und aller relevanten Betriebsbereiche und -einrichtungen, sorgt dafür, dass Organisationseinheiten und Mitarbeiter am Tag der Begehung mit ausreichend Zeit zur Verfügung stehen und dass alle relevanten Unterlagen zur Einsichtnahme vorliegen.

Dabei wird die Wirksamkeit aller Prozesse hinterfragt und die Anwendung der dokumentierten Verfahren überprüft, insbesondere unter Einbeziehung und Bewertung der Ergebnisse vorangegangener Audits (sofern vorhanden). Die Begehung erstreckt sich auf alle relevanten Bereiche.

Am Ende des Audits findet eine Abschlussbesprechung statt. Dazu werden die Ergebnisse des Audits ausgewertet und die Geschäftsführung des Kunden über die Erfüllung der einzelnen Anforderungen an die Zertifizierung informiert.

Zur Ergebnisdokumentation wird ein zusammenfassender Auditbericht erstellt, der die Erfüllung der Forderungen der entsprechenden Normen wiedergibt und positive Auditfeststellungen und zu beseitigende Abweichungen (Nichtkonformitäten) enthält. Die Abweichungen sind in einem von der ZdS GmbH vorgegebenen Zeitraum zu beseitigen, ansonsten kann keine Zertifikatserteilung erfolgen.

Die ZdS GmbH wird den Kunden bei einer Abweichung darüber informieren, ob die vorzunehmende Korrekturmaßnahme vor Ort in einem Nachaudit überprüft wird oder durch Einreichung von Nachweisdokumenten die Beseitigung der Abweichung geprüft werden kann.

Bei positivem Auditergebnis und der Behebung aller Abweichungen im festgelegten Zeitraum empfiehlt der Auditor dem Zertifizierungsausschuss die Zertifikatserteilung. Der Zertifizierungsausschuss prüft fachlich das Verfahren und unterstützt die Entscheidung der ZdS GmbH über die Zertifizierung. Die Zertifizierungsurkunde wird dem Kunden per Post und das Zertifizierungszeichen (Logo) per Mail verschickt.

## 5.2. Überwachungstätigkeiten (Aufrechterhaltung des Zertifikates)

Das zertifizierte Unternehmen unterliegt hinsichtlich der anhaltenden Normerfüllung der Überwachung durch die ZdS GmbH. Dieses findet nach erfolgreicher Zertifizierung bzw. Re-Zertifizierung mindestens alle 2 Jahre statt. Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 24 Monate nach dem letzten Tag des Zertifizierungsaudits liegen.

Die Überwachungsaudits umfassen mindestens die Bereiche, die genügend Nachweise über die Aufrechterhaltung der Normkonformitäten liefern:

- Anzahl, Art und Benennung durchgeführter Projekte seit dem Zertifizierungsaudit
- Projektbegutachtungen
- Maßnahmen zu den Nichtkonformitäten und zu den weiteren Feststellungen des vorhergehenden Audits

# Zertifizierungsverfahren für Fachfirmen nach DIN 14675



- Behandlung von Beschwerden
- Änderungen
- Nutzung von Zertifizierungszeichen und/oder anderen Verweisen auf die Zertifizierung

Die ZdS GmbH ist berechtigt, sich jederzeit nach Terminvereinbarung durch geeignete Überwachungsmaßnahmen davon zu überzeugen, dass die Kriterien zur Zertifizierung eingehalten werden (Überprüfung von Webseiten, Werbematerial des Kunden, Aufforderung zur Bereitstellung von Dokumenten und Aufzeichnungen etc.).

Bei Bedarf (z.B. wegen Änderung der Mitarbeiterzahlen, der Komplexität, etc.) wird der Umfang der Überwachung neu festgelegt und dem Kunden mitgeteilt. Zu diesem Zweck erfolgt eine Abfrage der Unternehmensdaten zum nächsten Audit. Wenn nicht mitgeteilte Änderungen vom Auditor vor Ort festgestellt werden, müssen diese der Zertifizierungsstelle sofort gemeldet werden.

Die ZdS GmbH kann jederzeit eine Überwachung anordnen, wenn dies in begründeten Fällen erforderliche erscheint z.B. bei wesentlichen Änderungen oder Beschwerden.

Die festgestellten Abweichungen müssen bis zum festgelegten Termin nachweisbar korrigiert werden. Der Auditor legt die Termine für die Abstellung der im Überwachungsaudit festgelegten Abweichungen unter Mitwirkung des Kunden fest.

## **5.3. Kurzfristig angekündigte Audits aus besonderem Anlass**

Es kann für die ZdS GmbH erforderlich sein, kurzfristig angekündigte Audits bei den zertifizierten Kunden durchzuführen, um

- Beschwerden (siehe auch 7) zu untersuchen, um die mögliche Aufrechterhaltung der Zertifizierung prüfen/bestätigen zu können
- als Konsequenz von Änderungen (siehe auch 7), die die Zertifizierung beeinträchtigen können
- als Konsequenz auf ausgesetzte Kundenzertifizierungen (siehe auch 9), um eine Neubewertung der Zertifizierung und die Rückgabe der Zertifizierung zu ermöglichen

## **5.4. Re-Zertifizierungsaudits**

Zweck des Re-Zertifizierungsaudits ist es, die kontinuierliche Konformität und Wirksamkeit der Normenforderungen als Ganzes sowie seiner anhaltenden Bedeutung und Anwendbarkeit auf den Geltungsbereich der Zertifizierung zu bestätigen.

Das Re-Zertifizierungsaudit muss vor dem Ablauf des Zertifikats stattfinden. Es soll sichergestellt werden, dass die Fristen für umzusetzende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen zu den im Re-Zertifizierungsaudit festgestellten Abweichungen noch vor Ablauf der Zertifizierung eingesetzt werden.

Das Re-Zertifizierungsaudit wird wie unter 5.1.1. beschrieben durchgeführt. Sollte die aktuelle Dokumentation bis 2 Wochen vor dem Audit nicht vorliegen, muss der Audittermin verschoben werden

Die Entscheidung über die Re-Zertifizierung wird unter Berücksichtigung der Empfehlung des Auditors, der Ergebnisse aus den Auditberichten über den Zeitraum der Zertifizierung und von dem Kunden erhaltenen Beschwerden getroffen.



## Mehrere Stützpunkte

Auf Wunsch des Kunden und bei Erfüllung bestimmter Voraussetzungen können unter Anwendung von Stichprobenverfahren Stützpunkte für die Instandhaltung einer Organisation begutachtet werden. Nach einem positiven Begutachtungsergebnis wird die Zertifizierung für die Gesamtorganisation erteilt.

Vertragspartner der ZdS GmbH ist die Betriebsstätte, die für alle mitzertifizierten Stützpunkte die Verantwortung trägt und eine rechtlich durchsetzbare Vereinbarung über die Zertifizierungstätigkeiten und über die Anerkennung ihrer leitenden Funktion abschließt.

Bedingungen für eine stichprobenartige Untersuchung der Stützpunkte:

Die Betriebsstätte und die Stützpunkte für die Instandhaltung (sofern vorhanden) werden durch die ZdS GmbH in der Regel vor Ort geprüft. Dabei müssen die in der Tabelle gemäß DIN 14675 Anhang L, Tabelle L.2 und L.5 aufgeführten Anforderungen erfüllt werden.

Ferner wird - vorzugsweise vor Ort - geprüft, ob die Firma bereits praktische Erfahrungen bei Planung, Projektierung, Montage, Inbetriebsetzung, Abnahme bzw. Instandhaltung von BMA/SAA vorweisen kann.

Sofern eine Prüfung vor Ort vorgeschrieben ist und gleichartige Stützpunkte vorhanden sind, werden diese lediglich einer stichprobenartigen Prüfung unterzogen. Dabei errechnet sich die Stichprobe ( $y$ ) aus der Wurzel der Anzahl aller Stützpunkte ( $x$ ), gerundet auf die nächste ganze Zahl ( $y = \sqrt{x}$ ). Werden bei der stichprobenartigen Prüfung Mängel festgestellt, kann die Stichprobe ( $y$ ) erweitert werden.

Sind diese Bedingungen nicht erfüllt, müssen die Betriebsstätten einzeln zertifiziert werden.

## 6. Allgemeine Rechte und Pflichten der ZdS GmbH

Die ZdS GmbH verpflichtet sich:

- Kompetentes und qualifiziertes Personal zur Verfügung zu stellen, das die festgelegten Anforderungen an Auditoren und Normen erfüllt
- In angemessener Weise beabsichtigte Änderungen der Zertifizierungsanforderungen bekanntzugeben. Nach der Veröffentlichung der geänderten Anforderungen muss sich die ZdS GmbH davon überzeugen, dass jeder zertifizierte Kunde alle notwendig gewordenen Anpassungen seiner Verfahren innerhalb einer von der ZdS GmbH festgelegten, angemessenen Frist vorgenommen hat

Die ZdS GmbH behält an den von ihr erbrachten Leistungen das Urheberrecht. Der Kunde darf, insbesondere die ihm im Rahmen des Auftrags zugänglich gemachten Arbeitspapieren, Unterlagen und anderweitigen Hilfsmittel nur für den vereinbarungsgemäßen Zweck verwenden. Das Kopieren, Vervielfältigen und auch Veröffentlichen der im Rahmen des Auftragsverhältnisses von der ZdS GmbH zugänglich gemachten Arbeitsunterlagen und -papiere usw. bedarf in jedem Fall der Einwilligung der ZdS GmbH.

Weiterhin hat die ZdS GmbH das Recht, Zertifizierungsverfahren (auch Audits vor Ort) gemäß Anforderungen durch die Begutachter der Akkreditierungsstelle begleiten und begutachten zu lassen (Witness-Audits). Dies geschieht unter unbedingter Wahrung der Geheimhaltungspflicht gegenüber dem Kunden.



## **7. Allgemeine Rechte und Pflichten des Zertifikatsinhabers**

### **7.1. Rechte des Zertifikatsinhabers**

#### **7.1.1. Nutzung der Zertifikat- und Zertifizierungszeichen**

Der Kunde hat das Recht die Zertifizierungsurkunde und -zeichen entsprechend Nutzungsregeln gemäß allgemeiner Vertragsbedingungen zu verwenden.

#### **7.1.2. Ablehnung von Auditoren**

Der Kunde hat das Recht, benannte Auditoren und Fachexperten im Vorfeld der Auditierung abzulehnen. Bei mehrfacher Ablehnung bedarf dies allerdings einer schriftlichen Begründung.

#### **7.1.3. Beschwerden**

Der Kunde hat die Möglichkeit gegen Auditfeststellungen, Zertifizierungsentscheidungen und das Zertifizierungsverfahren begründete Beschwerde bei den Auditoren bzw. der Zertifizierungsstelle einzulegen. Die Beschwerde wird von den Auditoren bzw. der Zertifizierungsstelle im Dialog mit dem Kunden bearbeitet. Dem Beschwerdeführer werden Fortschrittsberichte bezüglich der Untersuchung der Beschwerde zugestellt, wenn die Prüfung/Bearbeitung länger als sechs Wochen dauert. Sollte das Ergebnis den Kunden nicht zufrieden stellen, kann er Einspruch einlegen. Unsere Verfahren zum Beschwerde- und Einspruchsmanagement können jeder Zeit zur Verfügung gestellt werden.

#### **7.1.4. Einspruch**

Der Kunde hat das Recht, Einspruch gegen die Zertifizierungsentscheidung oder das Zertifizierungsverfahren einzulegen.

### **7.2. Pflichten des Zertifikatsinhabers**

#### **7.2.1. Allgemeine Pflichten**

Der Zertifikatsinhaber verpflichtet sich:

- die zutreffenden Zertifizierungsanforderungen ständig zu erfüllen
- Aufzeichnungen über Beanstandungen und Beschwerden zu führen, die eingeleiteten Korrekturmaßnahmen zu dokumentieren und die Aufzeichnungen der ZdS GmbH zur Verfügung zu stellen
- sämtliche erforderlichen Vorkehrungen für die Durchführung von Audits zum Zweck der Auditierung, der Überwachung, der Re-Zertifizierung und der Behandlung von Beschwerden zu treffen, einschließlich des Zugangs zur vollständigen Dokumentation sowie zu allen Bereichen und zum Personal
- Begutachtungen der ZdS GmbH-Auditoren durch Mitarbeiter der Akkreditierungsgesellschaft im Rahmen seiner eigenen Auditierung vor Ort zu zulassen (diese wiederkehrenden sogenannten Witness-Audits dienen der regelmäßigen Überwachung und Qualitätssicherung der ZdS GmbH)
- seine Zertifizierung nicht in einer Art und Weise zu verwenden, die zum Entzug seines Zertifikates führen könnten (siehe 10)



## 7.2.2. Anzeigepflicht bei Änderungen oder Beschwerden

Änderungen die Auswirkungen auf das Betätigungsfeld oder die Arbeitsweise des Unternehmens haben (z.B. Eigentümerwechsel, Änderungen im Personalbestand oder Änderungen der Ausstattung) oder Beschwerden muss das Unternehmen der ZdS GmbH ohne Verzögerung anzeigen.

Die ZdS GmbH entscheidet über die nächsten erforderlichen Schritte und informiert den Kunden über die Bedingungen der Aufrechterhaltung des Zertifikats.

Es kann für die ZdS GmbH erforderlich sein, ein kurzfristig angekündigtes Audit durchzuführen, um die Änderungen zu beurteilen oder um Beschwerden zu untersuchen.

Die Termine für die Überwachungsaudits bleiben dabei unberührt.

## 8. Erweiterung/Einschränkung des Geltungsbereichs des Zertifikates

Die Erweiterung/Einschränkung des Zertifikats auf/um weitere/wegfallende Tätigkeiten oder Stützpunkte muss vom Unternehmen bei der ZdS GmbH beantragt und ihr ein aktualisierter Erhebungsbogen und alle nötigen Dokumente über die Erweiterung/Einschränkung und die Einbindung/Entfernung ins/aus dem Zertifikatsumfang zur Verfügung gestellt werden. Die ZdS GmbH überprüft zeitnah die Dokumente.

Im Falle einer Einschränkung des Geltungsbereichs oder Aufgabe eines Standortes wird das Zertifikat entsprechend geändert. Eine Einschränkung des Geltungsbereichs findet auch statt, wenn einige Teile der Anforderungen in Übereinstimmung mit der verwendeten Norm dauerhaft oder schwerwiegend nicht mehr erfüllt werden. Bei der Einschränkung des Zertifikats hat das Unternehmen alle Werbemittel dementsprechend zu ändern.

Eine Erweiterung des Geltungsbereichs und/oder Aufnahme neuer Stützpunkte kann nach einer Begutachtung vor Ort erfolgen, die im Rahmen des nächsten Überwachungsaudits oder Re-Zertifizierungsaudits durchgeführt werden kann. Nach erfolgreichem Audit und erneuter Zertifizierungsentscheidung wird das Zertifikat erweitert.

## 9. Aussetzung des Zertifikates

Die ZdS GmbH wird Zertifikate aussetzen, wenn:

- der zertifizierte Kunde die Durchführung der planmäßigen Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits nicht gestattet
- ein geeignetes Managementsystem gemäß DIN EN ISO 9001 nicht mehr vorliegt oder nachgewiesen werden kann
- Abweichungen nicht im vereinbarten Zeitraum abgestellt werden
- Verstöße gegen die Anzeigepflicht bei wesentlichen Änderungen vorliegen
- der zertifizierte Kunde es wünscht

Bei Aussetzung ist die Zertifizierung zeitweise außer Kraft gesetzt. Das Unternehmen hat die Werbung, Verweise auf und sonstigen Nutzung des Zertifikats bei Aussetzung unverzüglich einzustellen. Das Aussetzen des Zertifikats wird von der Zertifizierungsstelle öffentlich zugänglich gemacht.

Wenn die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, binnen 4 bis 8 Wochen nicht gelöst worden sind, kann das Unternehmen eine Neubewertung beantragen. Dieses Verfahren muss spätestens 6 Monate nach Aussetzung des Zertifikates abgeschlossen sein. Erfolgt sie nicht, gibt es nur noch die Möglichkeit einer Neuzertifizierung.



## 10. Entzug/Annullierung des Zertifikates

Die ZdS GmbH kann Zertifikate entziehen/annullieren, wenn

- Zertifikate missbräuchlich verwendet werden. Missbrauch liegt vor, wenn:
  - die Zertifikatswerbung den Eindruck vermittelt, dass Produkte zertifiziert wurden oder Bereiche bzw. Tätigkeiten zertifiziert wurden für die das Zertifikat nicht gilt
  - das Zertifikat auf Dritte oder Nachfolger übertragen wird
  - das Zertifikat für nicht zertifizierte Unternehmensbereiche verwendet wird

Bei Missbrauch wird das Zertifikat sofort entzogen.

- Angaben bzgl. des Managementsystems, der Organisation oder Verwendung des Zertifikates unvollständig oder unwahr sind
- Überwachungsaudits ergeben, dass sich wesentliche Voraussetzungen für die Zertifikatserteilung geändert haben
- die Gültigkeitsdauer des Zertifikats abgelaufen ist
- gegen geltendes Recht verstoßen wird
- die erstellte und versandte Rechnung für die Zertifizierung bzw. für die Überwachung trotz Mahnung nicht spätestens 2 Monate nach Ausstellung der jeweiligen Rechnung beglichen wurde

Bei Entzug/Annullierung des Zertifikates wird das Unternehmen sofort benachrichtigt, aus der Liste der zertifizierten Unternehmen gelöscht und der Entzug von der Zertifizierungsstelle öffentlich zugänglich gemacht. Das Unternehmen hat die Werbung, Verweise auf und sonstige Nutzung des Zertifikates und des Zertifizierungszeichens unverzüglich einzustellen.