



| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|


Zertifizierungsordnung der TÜO GmbH

für die Zertifizierung von Managementsystemen


| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Inhaltsverzeichnis | 2 |
| Vorbemerkungen | 4 |
| 1. Geltungsbereich | 4 |
| 2. Begriffsbestimmungen | 4 |
| 3. Aufbau und Verwendung dieser Zertifizierungsordnung | 4 |
| Teil A Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens | 5 |
| 1. Verfahrensgrundsätze | 5 |
| 2. Verfahrensablauf | 5 |
| 2.1. Auftrag zur Zertifizierung | 5 |
| 2.2. Benennung des Auditors/der Auditoren | 6 |
| 2.3. Managementhandbuch | 6 |
| 2.4. Auditplanung | 6 |
| 2.5. Zertifizierungsaudit | 6 |
| 2.6. Zertifikatserteilung | 8 |
| 2.7. Überwachungsaudit | 9 |
| 2.8. Re-Zertifizierung | 9 |
| 2.9. Audits aus besonderem Anlass | 10 |
| 2.10. Matrixzertifizierung | 10 |
| Teil B Geschäftsbedingungen für Zertifizierungen | 14 |
| 1. Vorbemerkung | 14 |
| 2. Bedingungen für Erteilung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung | 14 |
| 2.1. Erteilung | 14 |
| 2.2. Aufrechterhaltung der Zertifizierung | 14 |
| 2.3. Erneuerung | 14 |
| 2.4. Erweiterung des Geltungsbereichs | 15 |
| 2.5. Einschränkung des Geltungsbereichs | 15 |
| 2.6. Aussetzung | 15 |
| 2.7. Zurückziehung | 15 |
| 3. Verwendung und Geltungsdauer von Zertifikat und Zertifizierungszeichen | 16 |
| 3.1. Zertifikatsverwendung | 16 |
| 3.2. Geltungsdauer des Zertifikates | 17 |
| 4. Gültigkeitsende des Zertifikates | 17 |
| 4.1. Kündigung durch den Kunden | 17 |
| 4.2. Zurückziehung des Zertifikats durch die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH | 17 |
| 4.3. Rückgabe des Zertifikats | 17 |
| 4.4. Verwendung durch die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH, Öffentliche Liste: | 17 |
| 5. Kosten der Zertifizierung | 18 |
| 6. Pflichten der Vertragspartner | 18 |
| 6.1. Pflichten der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH | 18 |
| 6.2. Pflichten des Kunden | 19 |
| 7. Gestaltungsrechte der Vertragspartner | 20 |
| 7.1. Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH | 20 |
| 7.2. Kunde | 20 |
| 8. Haftung der Vertragspartner | 21 |
| 8.1. Allgemeine Regeln | 21 |
| 8.2. Haftungsbegrenzung für die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH | 21 |
| 9. Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen; Gerichtsstand | 21 |
| 9.1. Einsprüche | 22 |

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

| | |
|--|----|
| 9.2 Beschwerden | 22 |
| 9.3 Gerichtsstand..... | 23 |
| Anhang: Anwendung des Zertifizierungszeichens durch den Zertifikatinhaber..... | 24 |
| 1. Recht auf Nutzung | 24 |
| 2. Regeln für den Gebrauch des Zertifizierungszeichens | 24 |
| 3. Vorgaben für die graphische Gestaltung des TÜO-Logos | 25 |

| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

Vorbemerkungen

1. Geltungsbereich

Die hier aufgeführten Regelungen sind die Verfahrensgrundsätze und Bedingungen, die den Zertifizierungen der TÜO GmbH zugrunde liegen. Sie gelten, zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TÜO GmbH, für die Zertifizierung von Managementsystemen nach akkreditierten Zertifizierungsverfahren. Dies sind solche Zertifizierungsverfahren, die allgemein gültigen, internationalen Akkreditierungsstandards, ggf. unter Einschluss zugehöriger Ausführungsrichtlinien, und/oder speziellen Vorgaben des jeweiligen Akkreditierers unterliegen. Die dieser Zertifizierungsordnung zugrunde liegenden internationalen Akkreditierungsstandards sind im Einzelnen:

- die internationalen Akkreditierungsstandards ISO/IEC 17021 (bisher: EN 45012 in Verbindung mit ISO/IEC Guide 62) und ISO 19011,
- zertifizierungsstandardspezifische Akkreditierungsstandards: z.B. ISO 22003 für die Lebensmittelindustrie, sowie
- Zertifizierungsstandards wie ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001.

Ändern sich die hier beschriebenen Verfahrensgrundsätze und damit die Anforderungen an die Zertifizierung, so gibt die TÜO GmbH die Änderungen ihren zertifizierten Kunden rechtzeitig vor anstehenden Zertifizierungsaudits schriftlich bekannt.


2. Begriffsbestimmungen

Die hier verwendeten Begriffe aus dem Bereich des Managements entsprechen für das Qualitätsmanagement der internationalen Norm EN ISO 9000:2005 und für das Umweltmanagement der internationalen Norm ISO 14001:2004. Der Begriff Begutachtung umfasst alle Tätigkeiten, die zu einer objektiven Erfassung eines bestimmten Zustandes notwendig sind (z.B. Prüfung der Dokumentation, Vorbereitung und Durchführung von Audits). Eine Organisation, die die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH mit der Durchführung von Dienstleistungen entsprechend der nachfolgenden Beschreibung beauftragt, wird nachfolgend als Kunde bezeichnet. Die Abkürzung QM steht für Qualitätsmanagement, die Abkürzung UM für Umweltmanagement.

3. Aufbau und Verwendung dieser Zertifizierungsordnung

Die Zertifizierungsordnung der TÜO GmbH für Managementsysteme ist in zwei Teile gegliedert. Teil A (informativer Teil) beschreibt den Ablauf des Zertifizierungsverfahrens, der jährlichen Überwachungen und der Rezertifizierung. Teil B (rechtlich verbindlicher Teil) enthält die Besonderen Geschäftsbedingungen der TÜO GmbH für die Zertifizierung von Managementsystemen, die zusammen mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Grundlage für die Durchführung aller Zertifizierungsaufträge im Managementbereich bilden.

Jeder Kunde der TÜO GmbH erhält die vorliegende Zertifizierungsordnung zusammen mit dem Angebot über die Zertifizierung seines Managementsystems. Ändern sich die in der Zertifizierungsordnung beschriebenen Verfahrensgrundsätze und Anforderungen an die Zertifizierung, werden die Kunden der TÜO GmbH hierüber informiert. Dies erfolgt rechtzeitig vor dem nächsten anstehenden Audit in der schriftlichen Terminbestätigung. In dieser werden die Kunden auf die geänderte Zertifizierungsordnung hingewiesen, die auf der Internetseite der TÜO GmbH in ihrer jeweils aktuellen Fassung abrufbar ist.

| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

Teil A Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens

1. Verfahrensgrundsätze

Jedes Unternehmen bzw. jede Organisation hat die Möglichkeit, ihr Managementsystem durch die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH begutachten zu lassen mit dem Ziel der Zertifizierung ihres Managementsystems. Ein Zertifikat wird erteilt, wenn die Funktionsfähigkeit des eingeführten Managementsystems entsprechend den Vorgaben der gewählten Norm(en) nachgewiesen werden kann. Die Anforderungen der jeweiligen Norm(en) werden dabei auch von der jeweiligen Branche und der Unternehmensgröße bestimmt. Die Dauer und der Aufwand für die Zertifizierung hängen von dem Zustand des Managementsystems des Kunden (z.B. Vollständigkeit der Dokumentation) und von der Betriebsgröße ab. Die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH orientiert sich an den Bedürfnissen des Kunden, ohne in irgendeiner Weise Abstriche von den Anforderungen der Norm oder bezüglich der Objektivität der Begutachtung zu machen.

Managementsysteme müssen nicht die gesamte Betriebsstruktur des Kunden umfassen; der Geltungsbereich kann auf einzelne Bereiche oder Standorte innerhalb der Organisationsstruktur des Kunden beschränkt sein. Der Inhalt der Begutachtung und damit auch die Gültigkeit des Zertifikats beziehen sich ausschließlich auf den gewählten Geltungsbereich. Die typischen Tätigkeitsmerkmale der Organisationsstruktur des Kunden müssen jedoch ausreichend Berücksichtigung finden.

2 Verfahrensablauf


2.1. Auftrag zur Zertifizierung

Die Zertifizierungstätigkeit bei einem Unternehmen erfordert die vorherige Beauftragung der TÜO GmbH auf der Grundlage eines Angebots. Um dieses erstellen zu können, ist es erforderlich, dass das Unternehmen alle für eine Zertifizierung notwendigen Unterlagen und Daten einreicht.

Aus den bei der TÜO GmbH eingereichten Unterlagen müssen insbesondere folgende Informationen hervorgehen:

- der gewünschte Geltungsbereich der Zertifizierung,
- die Normen oder andere Anforderungen, nach denen eine Zertifizierung angestrebt wird (z.B. DIN EN ISO 9001),
- die allgemeinen Merkmale des antragstellenden Kunden, wie Name und Anschrift ihres Standorts, ggf. weitere Standorte, Zahl der Mitarbeiter, Namen von Ansprechpartnern, insbesondere von Managementbeauftragten etc.
- Informationen bezüglich des vorhandenen Managementsystems und seines derzeitigen Zustands (z.B. vorliegendes Managementhandbuch)

Zu diesem Zweck stellt die TÜO GmbH ihren Kunden ein Datenerhebungsblatt („Formblatt Basisdaten“) zur Verfügung, in dem alle erforderlichen Angaben zusammengefasst werden. Auf der Grundlage dieser Angaben wird dem zu zertifizierenden Unternehmen ein verbindliches Angebot zur Zertifizierung seines Managementsystems zugesandt. Mit Eingang des von ihm gegengezeichneten Angebots bei der TÜO GmbH gilt die Auftragserteilung als erfolgt.

| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

2.2 Benennung des Auditors/der Auditoren

Nach Eingang des Auftrags zur Zertifizierung benennt die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH einen leitenden Auditor bzw. ein Auditteam zur Durchführung des Zertifizierungsaudits. Erforderlichenfalls kann die TÜO GmbH hierzu auch von ihr beauftragte Fachexperten hinzuziehen. Die TÜO GmbH stellt dabei in jedem Fall sicher, dass die am Audit beteiligten Auditoren und Fachexperten zusammen alle erforderlichen fachlichen und persönlichen Kompetenzen aufweisen, um ihre Zertifizierungsaufgaben entsprechend den Normvorgaben und zur Zufriedenheit des Kunden zu erfüllen.

Die durch die TÜO GmbH mit der Auditdurchführung beauftragten Auditoren sind zur Vertraulichkeit und zu strikter Neutralität verpflichtet. Zur Sicherstellung der Neutralität werden nur Auditoren eingesetzt, die innerhalb der letzten drei Jahre vor dem Begutachtungsverfahren keinerlei Tätigkeiten bei dem bzw. für das betreffende Unternehmen durchgeführt und sich verpflichtet haben, auch innerhalb von zwei Jahren nach dem Begutachtungsvorgang keine Tätigkeiten beim Unternehmen durchzuführen.

Die TÜO GmbH stellt die Namen der Auditoren und, wenn gewünscht, Hintergrundinformationen zu jedem Mitglied des Auditteams zur Verfügung. Das zu zertifizierende Unternehmen ist berechtigt, einen ihm benannten Auditor bis spätestens innerhalb vier Wochen nach erfolgter Benennung abzulehnen. Die TÜO GmbH stellt dann, bei begründetem Einspruch, das Auditteam neu zusammen.

2.3 Managementhandbuch

Vier bis sechs Wochen vor dem voraussichtlichen Audittermin reicht der Kunde sein Managementhandbuch bei der Zertifizierungsstelle oder – falls mit dieser abgesprochen – beim benannten leitenden Auditor ein. Das Handbuch und die zugehörige Dokumentation des Managementsystems wird in der ersten Stufe des Audits (siehe 2.5) auf Übereinstimmung mit der zu zertifizierenden Norm überprüft.

2.4 Auditplanung

Zunächst wird, in der Regel zusammen mit dem Vorschlag der vorgesehenen Auditoren, dem Kunden ein schriftlicher Terminvorschlag zur Durchführung des Audits unterbreitet. Sind Termin und Namen des Auditors/der Auditoren mit dem Kunden abgestimmt, erhält dieser mindestens 2 Wochen vor dem Audit einen Auditzeit- und -ablaufplan, nebst geeigneter Checkliste(n) zur Vorbereitung auf das bevorstehende Audit.


2.5 Zertifizierungsaudit

Das Zertifizierungsaudit muss nach der Norm DIN EN ISO/IEC 17021 in zwei Stufen durchgeführt. Das Audit der Stufe 1 wird zumindest teilweise, aber nicht zwingend in vollem Umfang vor Ort im Unternehmen durchgeführt. Es dient dazu, einen Überblick über das Managementsystem und den vorgefundenen Stand der Umsetzung zu erlangen. Mit diesen Informationen kann dann die Stufe 2 des Audits erfolgen, in der Umsetzung und erreichte Wirksamkeit des Management-Systems im Einzelnen vor Ort überprüft werden. Der zeitliche Schwerpunkt des gesamten Audits liegt in der Regel bei Stufe 2.

2.5.1 Audit der Stufe 1

Im Audit der Stufe 1 werden folgende Prüfungen vorgenommen:

1. Dokumentation des vorhandenen Managementsystems (Dokumentenprüfung): Handbuch, Prozessbeschreibungen, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen etc.
2. Übereinstimmung der Dokumentation mit den Anforderungen der jeweils angewandten Norm

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

3. die Übereinstimmung des beantragten Geltungsbereichs mit den betrieblichen Tätigkeiten sowie Rechtfertigung vorgenommener Ausschlüsse bestimmter Elemente der jeweils anzuwendenden Norm
4. standort- und produktspezifische Bedingungen
5. der Nachweis der Durchführung interner Audits im Unternehmen
6. der Nachweis der Erstellung einer Managementreview.

In Absprache mit dem Auftraggeber wird im Einzelfall durch die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH, ggf. unter Beteiligung des vorgesehenen Auditleiters, festgelegt, ob die Prüfung der Punkte 1 und 2 vor Ort durchgeführt werden soll oder nicht. Die weiteren Bestandteile (Punkte 3 bis 6) des Audits der Stufe 1 werden aber vom Auditor / Auditteam immer vor Ort durchgeführt und bewertet.

Kommt der Auditor / das Auditteam zu dem Schluss, dass das im Unternehmen vorgefundene Managementsystem die von der jeweiligen Norm vorgegebenen Grundvoraussetzungen für die Zertifizierung erfüllt, schließt sich nachfolgend das Audit der Stufe 2 an.


2.5.2 Audit der Stufe 2

Das Audit der Stufe 2 wird immer vor Ort durchgeführt. Die Inhalte sind abhängig von den Anforderungen der Norm, nach der im Einzelfall die Zertifizierung erfolgt. Bei Qualitäts- und Umweltmanagementsystemen sind insbesondere die nachfolgenden Punkte Bestandteil des Stufe 2-Audits:

- Verantwortung und Kompetenz der Leitung
- Bereitstellung von Ressourcen
- Verantwortlichkeiten und Kompetenz des Personals
- Qualitäts- bzw. Umweltziele und Unternehmenspolitik
- Überwachung der Leistungsfähigkeit des Managementsystems durch interne Audits und Management Review
- Leistungs- und Messdaten
- Lenkung der kundenbezogenen Prozesse
- Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen und produktbezogenen Normen

Die Audits der Stufe 1 und der Stufe 2 können grundsätzlich unmittelbar aufeinander erfolgen. Sollte allerdings das Stufe 1-Audit ergeben, dass die die Voraussetzungen zu einer Zertifizierung noch nicht gegeben sind, kann das Stufe 2-Audit nicht unmittelbar im Anschluss durchgeführt werden. Der leitende Auditor entscheidet vor Ort über Fortführung oder Unterbrechung des Audits und teilt seine Entscheidung sofort dem Auftraggeber mit. Im Fall der Unterbrechung muss der Auftraggeber zunächst für eine Zertifizierbarkeit sorgen, bevor das Audit mit der Stufe 2 fortgeführt wird. Die sich daraus ergebenden zusätzlichen eigenen Kosten des Auftraggebers gehen zu dessen Lasten. Ebenso gehen zusätzliche Kosten, die der TÜO GmbH entstehen, einschließlich Reisekosten, Reisezeiten und Ausfallzeiten zu Lasten des Auftraggebers.

Stufe 1- und Stufe 2-Audit dürfen nicht länger als 6 Monate auseinander liegen. Liegen mehr als 6 Monate zwischen Stufe 1- und Stufe 2-Audit, muss Stufe 1 wiederholt werden. Die sich daraus ergebenden zusätzlichen eigenen Kosten des Auftraggebers gehen zu dessen Lasten. Ebenso gehen zusätzliche Kosten der TÜO GmbH, einschließlich Reisekosten, Reisezeiten, und Ausfallzeiten, zu Lasten des Auftraggebers.

| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

2.5.3 Auditprotokollierung, Auditergebnis

Während des Audits (Stufe 1 und 2) werden durch den von der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH benannten leitenden Auditor (bzw. durch das Audit-Team) alle begutachteten Elemente des Systems sowie eventuell gefundene Beanstandungen protokolliert.

Sofern während des Audits festgestellt wird, dass der Kunde nicht die Forderungen der zur Begutachtung herangezogenen Norm erfüllt, ist der leitende Auditor verpflichtet, den Kunden zu informieren. Dabei muss die weitere Vorgehensweise festgelegt werden. Es bestehen folgende Möglichkeiten:

- I Abbruch des gesamten Zertifizierungsverfahrens
- II Unterbrechung des Audits und dessen Fortsetzung
 - a) nach einem vereinbarten Termin als Nachaudit oder
 - b) in Form eines schriftlichen Berichts an den leitenden Auditor nach vorheriger Festlegung der durch den Kunden erforderlicher Korrekturmaßnahmen.

Nach Abschluss des Audits erhält der Kunde vor Ort eine mündliche Zusammenfassung durch den leitenden Auditor, in der dieser dem Kunden das von ihm festgestellte Auditergebnis mitteilt, wobei der Kunde die Gelegenheit zur Stellungnahme hat. Der leitende Auditor teilt anschließend in einem an die Zertifizierungsstelle gerichteten schriftlichen Bericht (Auditbericht) seine Bewertung des Managementsystems des Kunden sowie eventuelle Mängel, vorgeschlagene Abhilfemaßnahmen und Fristen zu deren Behebung mit. Auf Grund dieses Berichts entscheidet die Leitung der Zertifizierungsstelle über Erteilung oder Nichterteilung des Zertifikats. Spätestens 14 Tage nach Durchführung des Audits erhält der Kunde den Auditbericht mitsamt der Entscheidung, ob das Zertifikat erteilt werden kann und den ggf. vom Auditor vorgeschlagenen Korrekturmaßnahmen. Deren Erfüllung wird zur Bedingung für die Erteilung des Zertifikats gemacht. Bei festgestellter Konformität mit den Anforderungen der angewandten Norm erhält der Kunde von der TÜO GmbH sein Zertifikat (siehe 2.6).


2.6. Zertifikatserteilung

Die Leitung der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH trifft die Entscheidung über die Erteilung des Zertifikates und trägt hierfür die Verantwortung. Hinsichtlich der Zertifikatsvergabe sind der Leiter der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH und sein Stellvertreter alleinvertretungsbe-rechtigt. Hat der Leiter der Zertifizierungsstelle das Audit selbst durchgeführt, wird die Entscheidung über die Zertifikatsvergabe durch seinen Stellvertreter getroffen.

Sofern das zu zertifizierende Managementsystem des Kunden den Anforderungen der im konkreten Auftragsverfahren maßgeblichen Normen uneingeschränkt entspricht, hat der Kunde einen Anspruch auf Erhalt des von der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH zu erteilenden Zertifikates. Dieses soll dem Kunden spätestens 5 Wochen nach Auditabschluss zu-gestellt werden.

Das Zertifikat der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH erlangt seine Gültigkeit mit dem Zeit-punkt der positiven Entscheidung über die Zertifikatserteilung, das heißt mit der abschlie-ßenden Genehmigung des Antrages auf Erteilung des Zertifikates durch den Leiter der Zerti-fizierungsstelle oder seinen Stellvertreter.

Nach Ausfertigung des Zertifikats wird dem Kunden das Originalzertifikat zugestellt. Sofern der Kunde weitere Ausfertigungen des Zertifikats wünscht, kann er diese gegen Kostener-satz bei der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH anfordern.

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

Das Zertifikat besitzt in der Regel eine dreijährige Gültigkeit unter der Bedingung jährlich durchzuführender Überwachungsaudits (siehe 2.7).

2.7 Überwachungsaudit

Für die Erhaltung der Gültigkeit eines Zertifikats ist der Nachweis der Aufrechterhaltung und der weiteren Funktionsfähigkeit des Managementsystems des Kunden erforderlich. Dazu wird dieses System durch die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH mindestens einmal jährlich überprüft (Überwachungsaudit). Dabei werden insbesondere folgende Punkte überprüft:

- Durchführung von internen Audits und Management-Bewertung
- Behebung der Nichtkonformitäten des letzten Audits
- Behandlung von Beschwerden
- Wirksamkeit des Managementsystems und Erfüllung der gesetzten Qualitätsziele
- Fortschritte in der ständigen Verbesserung des Managementsystems
- Anhaltende Betriebssteuerung / -lenkung
- Eingetretene Änderungen und ihre Bewertung
- Korrekte Nutzung des Zertifikats und Prüfzeichens

Im Übrigen gelten die Bestimmungen unter A.2.2. bis A.2.4 sowie A.2.5.3 (Auditprotokollierung, Auditbericht) entsprechend. Die Gültigkeit eines Zertifikats kann nur bei einem erfolgreichen Überwachungsaudit aufrechterhalten werden.

2.8 Re-Zertifizierung


Vor Ablauf der Gültigkeitsdauer des Zertifikats wird, im Jahr nach dem zweiten Überwachungsaudit, eine Wiederholungsbegutachtung (Re-Zertifizierung) durchgeführt. Ziel des Re-Zertifizierungsaudits ist die Erneuerung des auslaufenden Zertifikats. Zu diesem Zweck soll die kontinuierliche Konformität und Leistungsfähigkeit des Managementsystems als ganzes sowie seine fortwährende Bedeutung und Anwendbarkeit auf den Geltungsbereich der Zertifizierung überprüft und bestätigt werden. Das Re-Zertifizierungsaudit ist daher im Vergleich zu den Überwachungsaudits umfangreicher. Es schließt eine Überprüfung der Feststellungen vorheriger Audits ein. Auch das Re-Zertifizierungsaudit wird mittels Auditplan (siehe 2.4) geplant.

Generell wird das Re-Zertifizierungsaudit in Form eines Vor-Ort-Audits beim Kunden durchgeführt, wobei mindestens folgende Punkte näher begutachtet werden:

- die Aufrechterhaltung der Wirksamkeit des Managementsystems in seiner Gesamtheit im Hinblick auf interne oder externe Änderungen,
- die Anwendbarkeit im Geltungsbereich der Zertifizierung,
- die Einhaltung der Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung des Managementsystems (Steigerung der Leistungsfähigkeit im Unternehmen, einschließlich der Prozessabläufe und des eingesetzten Personals),

das Erreichen der definierten Unternehmensziele (Zielerfüllung) und die tatsächliche Umsetzung der im Managementhandbuch formulierten Unternehmenspolitik.

Wenn es signifikante Änderungen im Managementsystem des Kunden (z.B. Erweiterung des bestehenden Managementsystems um die Anforderungen einer weiteren Managementsystem-Norm) oder im Zusammenhang mit der Arbeitsweise des Managementsystems gibt (z.B. Veränderungen in der Gesetzgebung), dann können Tätigkeiten zu Re-Zertifizierungsaudits

| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

ein „Audit der Stufe 1“ erfordern. Insbesondere wird dann eine Überprüfung der modifizierten Dokumentation des Managementsystems (Begutachtung der Normkonformität) des Kunden vorgenommen.

Auch für Re-Zertifizierung gelten die Bestimmungen unter 2.2. bis 2.4 sowie 2.5.3 entsprechend. Festgestellte und im Auditbericht dokumentierte Abweichungen (Nichtkonformitäten) müssen bis zum Ablaufdatum des Zertifikats behoben sein.

Ergebnis der Re-Zertifizierung ist, bei Nachweis der Konformität mit den zu überprüfenden Normen, ein erneuertes Zertifikat; für dieses gelten die Bestimmungen unter 2.6 entsprechend.

2.9 Audits aus besonderem Anlass

Unabhängig von den jährlichen, planmäßigen Überwachungsmaßnahmen (jährliche Überwachungsaudits und Re-Zertifizierung) können außerordentliche Überwachungsaudits (Audits aus besonderem Anlass) verlangt werden, wenn Änderungen einen signifikanten Einfluss auf das Betätigungsfeld oder die Arbeitsweisen des Anbieters haben, z.B.

- wesentliche Änderungen im Managementsystem des Kunden,
- Eigentümerwechsel,
- wesentliche Änderungen in der Organisationsstruktur,
- eine vom Kunden gewünschte Erweiterung des Geltungsbereichs des Zertifikats,
- an die TÜO GmbH gerichtete Beschwerden Dritter über den Kunden
- eine vorangegangene Aussetzung des Zertifikats (siehe Teil B, Kap. 5.2)


2.10 Matrixzertifizierung

Bei Unternehmensverbänden, Kooperationen mehrerer Unternehmen oder bei Unternehmen mit mehreren Standorten bzw. mehreren Niederlassungen kann anstelle der regulären Zertifizierung jedes einzelnen Standorts ein reduziertes Zertifizierungsverfahren angewandt werden, bei dem der Unternehmensverbund als Ganzes einer jährlichen Begutachtung unterzogen wird (Matrix- oder Multi-Site-Zertifizierung). Die Reduzierung des Aufwandes besteht darin, dass nur eine repräsentative Anzahl an Standorten überprüft wird.

Eine Matrixzertifizierung ist nur möglich, wenn der Verbund als ganzes die folgenden Merkmale aufweist:

- Der Verbund besitzt eine identifizierbare zentrale Funktion (Zentralstelle, Zentralbüro), die bestimmte Tätigkeiten plant, koordiniert oder leitet, sowie ein Netzwerk von Standorten (Filialen, Büros), an dem diese Tätigkeiten ausgeführt werden;
- zwischen allen Standorten und dem Zentralbüro besteht eine rechtliche oder vertragliche Bindung;
- das Zentralbüro und alle Standorte arbeiten unter einem gemeinsamen Managementsystem, das durch das Zentralbüro erstellt und aufrecht erhalten wird; dieses hat das Weisungsrecht bezüglich der Gestaltung des Managementsystems.

Damit ist das Matrixverfahren nicht nur anwendbar auf Unternehmen mit mehreren Filialen bzw. Standorten, sondern, beim Vorliegen entsprechender vertraglicher Voraussetzungen,,

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

beispielsweise auch auf Organisationen, die mit Franchise-Systemen arbeiten, oder produzierende Unternehmen mit einem Netzwerk von Verkaufsbüros, wenn das Verkaufnetzwerk als solches zertifiziert werden soll.

Die weiteren Anforderungen an die zu zertifizierenden Tätigkeiten und das zentrale Managementsystem sind die folgenden:

- An allen Standorten müssen im wesentlichen die Prozesse des Verbundes gleichartig sein und mit ähnlichen Methoden und Verfahren durchgeführt werden;
- zwar muss nicht an allen Standorten die gleiche Anzahl an Prozessen durchgeführt werden, jedoch müssen die Standorte, an denen die meisten oder die kritischen Prozesse abgewickelt werden, einem vollständigen Audit unterliegen;
- das Managementsystem des Verbundes wird unter einem zentral kontrollierten Plan von der Zentrale verwaltet und unterliegt einer zentralen Managementbewertung;
- alle Standorte einschließlich der Zentrale unterliegen einem zentralen internen Auditprogramm des Verbundes und sind entsprechend diesem Programm intern auditiert.

In jedem Fall unterliegt auch die Matrixzertifizierung eines Verbundes von Unternehmen dem Dreijahresrhythmus, bestehend aus der zweistufigen Erstzertifizierung und zwei Überwachungen im zweiten und dritten Jahr, an die sich eine Re-Zertifizierung im vierten Jahr anschließt. Bei allen Audits wird neben der Zentrale (sie muss in jedem Jahr auditiert werden) eine repräsentative Anzahl von Standorten abwechselnd nach einem festgelegten Stichprobenverfahren überprüft. Eine Reduzierung des Prüfaufwands findet insofern statt, dass nicht alle, sondern nur ausgewählte Standorte jährlich überprüft werden.

Matrixzertifizierungen findet nach einem festgelegten Schema statt, das den Vorgaben des IAF-Leitfadens „MF-“, folgt Dabei werden folgende Prinzipien eingehalten:

1. Die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH führt vor der Erstzertifizierung zunächst eine Vertragsprüfung durch. Mit dieser soll das Ausmaß der Tätigkeiten, die durch das zu zertifizierende Managementsystem abgedeckt werden sollen, identifiziert werden. Hierbei werden

- die zentrale Funktion (Zentralstelle) des Verbundes identifiziert,
- die Tätigkeiten der Standorte daraufhin überprüft, ob im Wesentlichen gleichartige Prozesse nach den gleichen Verfahren betrieben werden.


Alle Standorte, an denen die zu zertifizierenden Tätigkeiten durchgeführt werden, müssen diese Voraussetzungen einhalten, bevor das Zertifizierungsverfahren mit der stichprobenartigen Überprüfung fortgesetzt wird.

2. Die zu auditierenden Standorte werden nach dem folgenden Verfahren ausgewählt:

a) Auswahl der Standorte:

Mindestens 25 % der Stichproben (Standorte) werden nach dem Zufallsverfahren ausgewählt. Die übrigen Standorte werden selektiv nach bestimmten Kriterien ausgewählt (siehe unten). Die Auswahl der zu auditierenden Standorte muss nicht zwingend am Anfang des Auditprozesses erfolgen, sondern kann auch nach Abschluss der Auditierung der Zentrale durchgeführt werden. Die Zentrale wird über die getroffene Auswahl so rechtzeitig informiert, dass dem Verbund genügend Zeit für die Vorbereitung des Audits eingeräumt wird.

Eine selektive, nicht zufällige Auswahl eines Standorts kann nach folgenden Gesichtspunkten getroffen werden:

| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

- nach Ergebnissen interner Audits oder dem Ergebnis einer Managementbewertung
- nach Beschwerden sowie nach durchgeführten Korrektur- oder Vorbeugemaßnahmen
- bei bedeutsamen Unterschieden in der Standortgröße
- bei Abweichungen in Arbeitsorganisation und Arbeitsverfahren
- bei besonderer Komplexität des Managementsystems und der am Standort durchgeführten Prozesse
- nach erfolgten Veränderungen gegenüber dem letzten Audit (bei Folgeaudits)
- entsprechend dem Reifegrad des Managementsystems und den Kenntnissen über den Unternehmensverbund
- bei Vorliegen besonderer umweltbezogener Fragestellungen (bei Umweltmanagementsystemen)
- bei Unterschieden in Kultur, Sprache und gesetzlichen Regelungen
- nach geographischer Verteilung der Standorte.

b) Anzahl der Standorte (Stichproben):

Die Anzahl der insgesamt zu auditierenden Standorte hängt ab vom Risiko, das mit den jeweiligen Tätigkeiten verbunden ist, und der Anzahl der Beschäftigten an jedem Standort.


Bei mittlerem bis niedrigem Risiko und einer Mitarbeiterzahl von unter 50 an jedem Standort entspricht die Mindestzahl der zu auditierenden Standorte¹

- der Quadratwurzel der Anzahl der Standorte insgesamt (beim Erstaudit, ebenso bei der Re-Zertifizierung)
- der Quadratwurzel der Anzahl der Standorte insgesamt, multipliziert mit dem Faktor 0,6 (beim ersten und zweiten Überwachungsaudit)

Hiervon abweichend kann bei der Re-Zertifizierung die Anzahl der zu auditierenden Standorte auf den Faktor 0,8 multipliziert mit der Quadratwurzel der Anzahl der Standorte reduziert werden. Voraussetzung ist, dass sich das Managementsystem über den Zeitraum von 3 Jahren als effektiv erwiesen hat.

Die Zentrale ist in der auf diese Weise ermittelten Standortanzahl nicht enthalten, da sie bei jedem jährlichen Audit überprüft wird.

¹ jeweils gerundet auf die nächstgrößere ganze Zahl

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

Die Anzahl der zu auditierenden Standorte erhöht sich, wenn

- mehr als 50 Mitarbeiter an einem Standort beschäftigt sind
- bei erhöhter Komplexität bzw. erhöhtem Risikograd der Tätigkeit und des Managementsystems
- bei Abweichungen in den Arbeitspraktiken (z.B. Schichtarbeit)
- bei Abweichungen in unternommenen Tätigkeiten
- bei bedeutenden Umweltaspekten (z.B. Umweltauswirkungen – nur bei Umweltmanagementsystemen –)
- bei Beschwerden oder anderen erforderlichen bzw. durchgeführten Korrektur- oder Vorbeugemaßnahmen
- beim Vorliegen multinationaler Aspekte
- aufgrund der Ergebnisse aus internen Audits und Managementbewertungen


3. Auditdurchführung

Die Durchführung der Matrixzertifizierung erfolgt auf der Grundlage eines Auditplans. In diesem werden die Auditzeiten für die Zentrale und jeden einzelnen ausgewählten Standort ausgewiesen. Aus dem Auditplan ist ersichtlich, wie viel Zeitaufwand jeweils an jedem ausgewählten Standort entsteht. Die Gesamt-Auditzeit (Zentrale plus Standorte) ist stets so bemessen, dass sie niemals geringer ist als diejenige Zeit, die zu veranschlagen ist, wenn alle Tätigkeiten mit allen Mitarbeitern an einem Standort durchgeführt worden wären.

4. Auditresultat und Zertifikaterteilung

Voraussetzung für die Erteilung bzw. Aufrechterhaltung des Zertifikats ist, dass die Anforderungen der anzuwendenden Norm an jedem Standort eingehalten werden. Stellt sich heraus, dass einer der auditierten Standorte die Normanforderungen nicht erfüllt, muss dem gesamten Managementsystem des Verbundes die Erteilung bzw. Aufrechterhaltung des Zertifikats versagt werden, bis die Abweichungen behoben sind. Erfüllt ein Standort oder die Zentrale die erforderlichen Kriterien zur Aufrechterhaltung einer bereits erteilten Zertifizierung auf Dauer nicht, muss das Zertifikat in vollem Umfang zurückgezogen werden.

Im Regelfall stellt die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH dem Verbund ein Zertifikat aus, das für die Zentrale und alle zugehörigen Standorte Gültigkeit besitzt. Alle Standorte werden im Anhang zum Zertifikat im Einzelnen aufgeführt. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dass dem Verbund auf Wunsch zusätzliche Zertifikate für einzelne Standorte ausgestellt werden. Voraussetzung ist, dass die Standortzertifikate denselben Geltungsbereich oder einen Teil davon ausweisen wie das zugehörige Haupt-Zertifikat. In den Standortzertifikaten wird in eindeutiger Weise auf das Hauptzertifikat des Verbunds verwiesen.

| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

Teil B Geschäftsbedingungen für Zertifizierungen

1. Vorbemerkung

Mit Erteilung des Auftrages verpflichtet sich die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH dem Kunden gegenüber, dessen Managementsystem entsprechend der Verfahrensbeschreibung der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH (siehe Teil A dieser Zertifizierungsordnung) zu begutachten und – soweit dabei eine Übereinstimmung mit dem zu zertifizierenden Managementsystem festgestellt wurde – das gewünschte TÜO-Zertifikat zu erteilen.

Für Zertifizierungsverfahren von Managementsystemen gelten die nachfolgenden Geschäftsbedingungen.

2. Bedingungen für Erteilung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung

Mit dem Zertifikat bescheinigt die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH die Übereinstimmung des begutachteten Managementsystems mit der vom Kunden gewählten internationalen Norm (DIN EN ISO 9001: 2008, DIN EN ISO 14.001 u.a.). Dieses Zertifikat gilt nur für die Unternehmensbereiche bzw. Standorte, in denen die Einführung des Managementsystems nachgewiesen wurde.

Das Zertifikat der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH über Einrichtung und Anwendung eines Managementsystems bescheinigt hingegen nicht die Qualität oder sonstige normgerechte Beschaffenheit einzelner Produkte oder Leistungen.

Nachfolgend werden die Bedingungen für Erteilung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Zurückziehung festgelegt. Alle genannten Entscheidungen erfolgen durch die Leitung der Zertifizierungsstelle, die hierfür die Verantwortung trägt. Die getroffenen Entscheidungen werden dem Kunden bzw. Zertifikatinhaber unverzüglich mitgeteilt.

2.1 Erteilung


Die Bedingung für die Erteilung eines Zertifikates ist, dass der Kunde über ein funktionierendes, durch ein Audit nachgewiesenes Managementsystem entsprechend der gewählten Norm verfügt und damit die Fähigkeit besitzt, die wesentlichen Voraussetzungen für eine stabile Lieferung von normgerechten Produkten und Leistungen zu erfüllen.

2.2 Aufrechterhaltung der Zertifizierung

Die Aufrechterhaltung des Zertifizierungsstatus ist dann gegeben, wenn in den jährlich stattfindenden Überwachungsaudits eine Erfüllung der jeweiligen Norm (DIN EN ISO 9001: 2008, DIN EN ISO 14.001 u.a.) nachgewiesen wurde.

2.3 Erneuerung

Die Erneuerung eines Zertifikats erfolgt dann, wenn der Kunde im Re-Zertifizierungsaudit die Normkonformität, insbesondere den Fortbestand und die kontinuierliche Weiterentwicklung seines Managementsystems nachgewiesen hat. In diesem Fall wird ein neues Zertifikat mit neuem Gültigkeitsdatum ausgestellt.

| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

2.4 Erweiterung des Geltungsbereichs

Eine Erweiterung der Zertifizierung nach den jeweiligen Normen liegt dann vor, wenn zusätzliche Standorte oder neue Tätigkeitsbereiche des Unternehmens hinzukommen. Trifft eine dieser Bedingungen zu, wird ein erneutes Audit erforderlich.

2.5 Einschränkung des Geltungsbereichs

Eine Einschränkung des Zertifizierungsbereichs erfolgt dann, wenn Standorte des Unternehmens oder bestimmte Tätigkeitsbereiche des Unternehmens wegfallen oder auf Wunsch des Unternehmens nicht mehr zertifiziert werden sollen.

Eine Einschränkung erfolgt gleichfalls, wenn der zertifizierte Kunde es dauerhaft oder schwerwiegend versäumt, die Zertifizierungsanforderungen für bestimmte Teile des bestehenden Geltungsbereichs der Zertifizierung zu erfüllen. In diesem Fall werden von der TÜO GmbH diejenigen Geltungsbereiche ausgeschlossen, die die Anforderungen nicht erfüllen.

In beiden Fällen wird dem Unternehmen ein geändertes Zertifikat ausgestellt, wobei die bisherigen zeitlichen Zertifizierungsfristen erhalten bleiben.

2.6 Aussetzung


Die Leitung der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH kann die Aussetzung des Zertifizierungsstatus erklären, wenn das zertifizierte Managementsystem eines Kunden die Zertifizierungsanforderungen dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt. Dieses ist z.B. der Fall, wenn im Überwachungsaudit Abweichungen festgestellt werden, die nicht binnen der in Absprache mit dem Kunden festgesetzten Frist behoben werden. Zu einer Aussetzung kommt es auch, wenn der zertifizierte Kunde die Durchführung der Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits, die in der erforderlichen Häufigkeit durchzuführen sind, nicht gestattet oder wenn die vom anzuwendenden Regelwerk vorgegebene Maximalfrist zur Überwachung / Re-Zertifizierung überschritten ist. Die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH setzt ein Zertifikat auch aus, wenn der zertifizierte Kunde freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat oder wenn Umgliederungen im zertifizierten Unternehmen das Managementsystem außer Kraft setzen. Die Neuerteilung des Zertifikats erfolgt dann nach einem außerordentlichen Audit, sofern die zur Aussetzung führenden Gründe nicht mehr gegeben sind.

Während der Aussetzung des Zertifikats darf der Kunde Dritten gegenüber in keiner Form behaupten, ein gültiges Zertifikat zu besitzen oder weiterhin für seine Zertifizierung werben.

In jedem Fall ist die Aussetzung des Zertifizierungsstatus eine auf maximal sechs Monate befristete Maßnahme, innerhalb derer der Kunde bislang nicht erfüllte Normabweichungen beheben kann. Werden die Ursachen, die zu einer Aussetzung der Zertifizierung geführt haben, innerhalb einer angemessenen und dem Kunden im Auditbericht mitgeteilten Zeitspanne, spätestens aber innerhalb von 6 Monaten, nicht behoben, zieht die Zertifizierungsstelle das Zertifikat endgültig zurück (Zurückziehung, siehe 2.7). Betreffen die nicht behobenen Abweichungen nur einen bestimmten zertifizierten Bereich, kann die Zertifizierungsstelle statt der Zurückziehung des gesamten Zertifikats auch entscheiden, dass der betreffende Geltungsbereich aus dem Zertifikat herausgenommen wird (Einschränkung des Zertifikats, siehe 2.5).

2.7 Zurückziehung

Eine Zurückziehung des Zertifikats durch die TÜO GmbH kann erfolgen, wenn beispielsweise im Audit festgestellte schwerwiegende Abweichungen von den Normanforderungen nicht binnen der im Auditbericht gesetzten Frist beseitigt wurden, oder wenn das Unternehmen erklärt, festgestellte Abweichungen nicht beseitigen zu wollen. Zu einem Zurückziehen einer Zertifizierung kann es auch kommen, wenn das Unternehmen gegen die Regeln zur Nutzung

| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

des TÜO-Zertifikats gemäß den Vereinbarungen der Zertifizierungsordnung verstößt (z.B. missbräuchliche Verwendung des Zertifikats) und auch nach zweimaliger Aufforderung diesen Verstoß nicht unterbindet.

Weitere Gründe, die die TÜO GmbH zu einem Zurückziehen des Zertifikats berechtigen, sind

- die Ausübung von Geschäftstätigkeiten aus, die Straftatbestände beinhalten,
- grobe Verletzungen von Vertragspflichten gegenüber der TÜO GmbH, die auch nach einfacher Mahnung nicht beseitigt wurden,
- der Konkurs des Kunden oder sonstige Beendigungen seiner Geschäfts-/Organisationstätigkeit,
- Zahlungsrückstände gegenüber der TÜO GmbH, die auch nach letzter Mahnung nicht beglichen wurden, oder
- Das Unterlassen von nachträglichen Mitteilungspflichten des Kunden, die zur Aufrechterhaltung des Zertifikates erforderlich sind (z.B. Änderungen der Struktur des Managementsystems).

Nach Entzug des Zertifikats darf der Kunde Dritten gegenüber in keiner Form behaupten, ein gültiges Zertifikat zu besitzen oder weiterhin für seine Zertifizierung werben.

3. Verwendung und Geltungsdauer von Zertifikat und Zertifizierungszeichen

3.1. Zertifikatsverwendung

3.1.1 Verwendung durch den Kunden:

Der Kunde ist berechtigt, das Zertifikat für geschäftliche Zwecke zu nutzen, z.B. in Angeboten, in der Werbung, in Vereinbarungen über die Vereinfachung bzw. den Wegfall von Eingangsprüfungen.


Das mit dem Zertifikat verbundene Zertifizierungszeichen bleibt Eigentum der TÜO GmbH. Diese gestattet zertifizierten Kunden die Nutzung des Zeichens. Sie überwacht die Eigentümerschaft der Zertifizierungszeichen und ergreift Maßnahmen, um fehlerhafte Verweisungen auf den Zertifizierungsstatus oder irreführende Nutzung der Zertifizierungsdokumente, -zeichen oder Auditberichte zu behandeln. Diese Maßnahmen sind z.B. die Aufforderung des Kunden zur Korrektur und die Aussetzung oder das Zurückziehen der Zertifizierung. Falls erforderlich werden rechtliche Maßnahmen gegen den Verstoß vorgenommen.

Die Verwendung des Zertifizierungszeichens durch den Kunden erfolgt ausschließlich gemäß den im Anhang dieser Zertifizierungsordnung festgelegten Grundsätzen. Insbesondere ist es nicht zulässig, das Zertifizierungszeichen in Verbindung mit Produkten oder Dienstleistungen zu verwenden.

Die Verwendung des Zertifikats wird in den Überwachungsaudits mit überprüft.

3.1.2 Verwendung durch die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH, Öffentliche Liste

Unter der Voraussetzung der datenschutzrechtlich erforderlichen Zustimmung des Kunden ist die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH dazu berechtigt, den Kunden nach Zertifikatserteilung in eine stets zu aktualisierende und öffentlich zugängliche Liste aufzunehmen. Diese Liste kann von jedermann bei der TÜO GmbH angefordert werden.

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

3.1.3 Verwendung durch die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH, Interne Registrierung

Die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH registriert die für die Erteilung und die Entscheidung über die Aufrechterhaltung des Zertifikats erforderlichen Daten für den internen Gebrauch und registriert personenbezogene Daten ausschließlich für eigene Zwecke.

3.2. Geltungsdauer des Zertifikates

Das Zertifikat der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH hat eine Gültigkeit von 3 Jahren, sofern die jährlich fälligen Überwachungsaudits nach A.2.7 durchgeführt wurden. In besonders begründeten Fällen kann die Gültigkeitsdauer auf ein Jahr verkürzt werden. In diesen Ausnahmefällen wird ein neues Zertifikat mit einer Gültigkeit von wiederum einem Jahr ausgestellt, sofern der Kunde vor Ablauf der Gültigkeitsfrist die Anforderungen des zertifizierten Managementsystems in einem Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudit erneut nachgewiesen hat.

Die Gültigkeit endet unabhängig von dieser Frist, wenn im Rahmen eines Überwachungsaudits der Nachweis der Aufrechterhaltung des Managementsystems endgültig nicht erbracht werden kann oder wenn dem Kunden das Zertifikat aufgrund der nachfolgenden Regelungen entzogen wird.

4. Gültigkeitsende des Zertifikates

Die Gültigkeit des Zertifikats endet durch Kündigung des Kunden oder durch seine Zurückziehung seitens der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH.

4.1 Kündigung durch den Kunden

Mit Wirksamwerden der Kündigung durch den Kunden (vgl. unter B. 7.2.3.) endet die Gültigkeit des Zertifikats. Bei einer Kündigung durch den Kunden wird unverzüglich die Akkreditierungsstelle informiert, der gegenüber die TÜO GmbH in wiederkehrenden Geschäftsstellenaudits den für die Akkreditierung erforderlichen Nachweis der Einhaltung der Kriterien der Norm ISO 17021 erbringt

4.2. Zurückziehung des Zertifikats durch die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH


Die TÜO GmbH ist berechtigt, das Zertifikat unter den in Kap. 2.7 genannten Gründen zurückzuziehen. Im Falle einer Zurückziehung wird unverzüglich die Akkreditierungsstelle informiert, der gegenüber die TÜO GmbH in jährlichen Geschäftsstellenaudits den für die Akkreditierung erforderlichen Nachweis der Einhaltung der Kriterien der Norm ISO 17021 erbringt.

4.3 Rückgabe des Zertifikats

Bei Gültigkeitsende des Zertifikates ist dieses vom Kunden an die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH zurückzugeben. Der Kunde wird mit Erlöschen der Voraussetzungen aus der Liste der zertifizierten Kunden nach B.3.1.2 gestrichen. Das mit dem Zertifikat verbundene Zertifizierungszeichen darf nicht mehr verwendet werden.

4.4 Verwendung durch die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH, Öffentliche Liste:

Die Leitung der Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass Informationen über erteilte und zurückgezogene Zertifizierungen unserer Kunden öffentlich zugänglich sind. Auf Anfrage erteilt die TÜO GmbH die gewünschten Auskünfte.

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

5. Kosten der Zertifizierung

Die von der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH erbrachten Dienstleistungen werden gegenüber dem Kunden vor Zertifikatsübergabe entsprechend der mit ihm getroffenen vertraglichen Vereinbarung (bzw. entsprechend dem vom Kunden zur Bekundung seiner Zustimmung unterschriebenen Angebot) abgerechnet.

6. Pflichten der Vertragspartner

6.1. Pflichten der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH

6.1.1 Sicherstellung des Verfahrensablaufs und der Gültigkeit des Zertifikates

Die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH ist verpflichtet, für einen ordnungsgemäßen Verfahrensablauf Sorge zu tragen. Die Durchführung des Zertifizierungsverfahrens erfolgt gemäß der Verfahrensbeschreibung gemäß Teil A dieser Zertifizierungsordnung.

Bei Änderung der Anforderungen an die Zertifizierung gibt die TÜO GmbH diese rechtzeitig vor anstehenden Audits schriftlich bekannt. Die TÜO GmbH überprüft, ob die neuen Anforderungen eingehalten werden, und dokumentiert dies im Auditbericht.

Die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH garantiert mit Ausstellung ihres Zertifikates dessen Gültigkeit gemäß Teil B.3.2 dieser Zertifizierungsordnung.

6.1.2 Sicherstellung und Anerkennung der Qualität der TÜO-Zertifizierungen


Die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH verbessert ständig das eigene Qualitätsmanagementsystem der Zertifizierungsstelle und sichert die Akkreditierungsvoraussetzungen.

Weiterhin verpflichtet sich die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH zur Archivierung der Aufzeichnungen über das durchgeführte Zertifizierungsverfahren für eine Dauer von 5 Jahren.

6.1.3 Vertraulichkeit

Die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH verpflichtet sich, alle Informationen über den Kunden vertraulich zu behandeln. Die gewonnenen Informationen dürfen nur für die Bewertung der Sachverhalte im Rahmen des vereinbarten Zertifizierungsverfahrens verwendet werden.

Das Recht der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH zur Führung einer öffentlichen Liste der Zertifikatsinhaber bleibt unberührt, sofern der Kunde hierzu sein Einverständnis erklärt hat. Das Einverständnis wird auf dem Basisdatenformular (siehe B 2.1) zusammen mit der Auftragserteilung zur Zertifizierung erteilt. Dabei werden von der TÜO GmbH nur diejenigen Informationen öffentlich gemacht, die seitens der Forderungen der Norm DIN EN ISO / IEC 17021:2006 veröffentlicht werden müssen. Darüber hinausgehende, von Dritten angeforderte Informationen über einen bestimmten Kunden oder eine bestimmte Person werden nur mit schriftlicher Einwilligung des betreffenden Kunden / der betreffenden Person weitergegeben. Sollte die TÜO GmbH gesetzlich verpflichtet sein, vertrauliche Informationen gegenüber Dritten offen zu legen, so wird – sofern dies gesetzlich nicht anders geregelt ist – der betreffende Kunde / die betreffende Person vorab über diese Information unterrichtet.

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

6.2 Pflichten des Kunden

6.2.1 Mitwirkungspflichten

6.2.1.1 Bereitstellung eines kompetenten Entscheidungsträgers

Sofern der Kunde am Zertifizierungsverfahren nicht persönlich mitwirkt, hat er für die Bereitstellung eines kompetenten Entscheidungsträgers zu sorgen. Dieser Entscheidungsträger muss zur Vorbereitung und Durchführung der Begutachtung verfügbar sein.

6.2.1.2 Sicherstellung ausreichender Informationsbeschaffung zur Verfahrensumsetzung

Der Kunde hat durch geeignete organisatorische Maßnahmen den reibungslosen Verfahrensablauf sicherzustellen. Er ist verpflichtet, über alle für die Begutachtung seines Managementsystems maßgeblichen Belange wahrheitsgemäß Auskunft zu erteilen. Alle internen Dokumente, Daten und Aufzeichnungen, Prozesse und Bereiche des zu begutachtenden Systems müssen während der Begutachtung zugänglich sein. Die jeweils verantwortlichen Mitarbeiter müssen verfügbar und auf das Audit vorbereitet sein. Außerdem muss der Kunde die Teilnahme von Beobachtungen bei Begutachtungen (z.B. Witnessaudits, Auditoren in der Ausbildung) ermöglichen.

Aus den von den antragstellenden Kunden bereitgestellten Unterlagen müssen die nötigen Informationen hervorgehen um folgendes festzustellen:


- den gewünschten Geltungsbereich der Zertifizierung,
- die allgemeinen Merkmale des antragstellenden Kunden, einschließlich deren Name, Anschrift ihres / ihrer physischen Standorte(e), bedeutsame Aspekte ihrer Prozesse und Tätigkeiten sowie alle maßgeblichen rechtlichen Verpflichtungen,
- allgemeine Informationen bezüglich des antragstellenden Kunden, die für den beantragten Zertifizierungsbereich relevant sind, wie z.B. ihre Tätigkeiten, personelle und technische Ressourcen, Funktionen und Beziehungen in einer größeren Körperschaft, falls gegeben,
- Informationen bezüglich aller ausgegliederten Prozesse, die von dem antragstellenden Kunden genutzt werden und die Konformität mit den Anforderungen beeinflussen,
- die Normen oder andere Anforderungen, nach denen der antragstellende Kunde eine Zertifizierung anstrebt und
- Informationen zur Nutzung von Beratungsleistungen bezüglich des Managementsystems

6.2.1.3 Managementhandbuch

Das aktuelle Managementhandbuch muss inklusive einer Liste der gültigen Dokumente vom Kunden vier bis 6 Wochen vor der Begutachtung an die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH übergeben werden (vgl. A.2.3 dieser Zertifizierungsordnung).

6.2.1.4 Nachträgliche Mitwirkungspflichten zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung

Nach Erteilung des Zertifikates ist der Kunde verpflichtet, alle wesentlichen Änderungen seines Managementsystems, die eine erneute Begutachtung notwendig machen könnten, unverzüglich der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH mitzuteilen. Dazu gehören insbesondere

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

- Änderungen des Geltungsbereiches des Managementsystems,
- Einführung anderer Produktgruppen bzw. Leistungsgruppen,
- Einführung anderer Fertigungslinien,
- Änderung der Struktur des Managementsystems,
- Organisation und Management (z.B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal),
- Übernahme der gesamten Organisation oder von Teilbereichen durch eine andere Organisation,
- Einstellung der Geschäftstätigkeit,
- Wesentliche Veränderungen in den wirtschaftlichen Verhältnissen oder
- Änderung der Rechts- oder Organisationsform,
- Kontaktadressen zu Standorten.

6.2.1.5 Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagement-/ Umweltmanagementsystems

Der Kunde ist verpflichtet, sein Qualitätsmanagement-/ Umweltmanagementsystem kontinuierlich aufrecht zu erhalten.

6.2.2 Zahlungsverpflichtungen

Der Kunde verpflichtet sich zur Begleichung der anfallenden Kosten gemäß der vertraglich vereinbarten Kostenregelung nach Rechnungslegung durch die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH.

7. Gestaltungsrechte der Vertragspartner

7.1. Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH

Die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH ist jederzeit zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt. Ein solcher Grund kann z.B. in der Vortäuschung falscher Sachverhalte durch den Kunden während des laufenden Zertifizierungsverfahrens bestehen.

Die Kündigung erfolgt in Form eines Einschreibens gegen Rückschein.


7.2. Kunde

7.2.1 Änderung und Abbruch des Verfahrens

Nach näherer Maßgabe der Regelung gem. Teil A.2 dieser Zertifizierungsordnung ist der Kunde zur Änderung, zum vollständigen oder zum vorläufigen Abbruch des Zertifizierungsverfahrens berechtigt.

7.2.2 Ablehnung eines Auditors

Der Kunde ist berechtigt, einen ihm benannten Auditor bis spätestens innerhalb vier Wochen nach erfolgter Benennung abzulehnen. Nach einmaliger Ablehnung eines Auditors kann der Kunde einem ihm ersatzweise benannten Auditor ebenfalls ablehnen, sofern hierfür ein berechtigter Grund dargelegt wird. Ist ein solches berechtigtes Interesse seitens des Kunden nicht nachzuweisen, ist die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH berechtigt, von ihrem fristlo-

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

sen Kündigungsrecht gemäß Teil B. 7.1 dieser Zertifizierungsordnung Gebrauch zu machen, falls keine Einigung über den Einsatz eines Auditor erzielt werden kann.

7.2.3 Kündigung

Dem Kunden steht jederzeit die Kündigung aus wichtigem Grund zu. Des Weiteren kann er vor Erteilung des Zertifikats jederzeit gegen Erstattung der bis dahin angefallenen Kosten von seinem Auftrag zurücktreten. Nach der Erteilung des Zertifikates hat eine Kündigung spätestens einen Monat vor Fälligkeit der Registriergebühr zu erfolgen. Anderenfalls ist die Registriergebühr erneut fällig. Die Kündigung hat mit eingeschriebenem Brief gegen Rückschein zu erfolgen.

7.2.4 Beschwerden und Einsprüche

Der Kunde hat das Recht, gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle Einspruch zu erheben. Die Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden des Kunden wird in Kapitel 9 näher beschrieben.

8. Haftung der Vertragspartner

8.1 Allgemeine Regeln

Der Kunde haftet gegenüber TÜO GmbH gemäß den allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen.


8.2. Haftungsbegrenzung für die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH

Die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH haftet für Schäden aus Pflichtverletzungen anlässlich dieses Vertrages nur, soweit ihr Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last gelegt werden kann.

9. Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen; Gerichtsstand

Oberstes Ziel in allen Konfliktfällen ist es, mit dem Kunden einvernehmliche Lösungen zu finden (Konsensschaffung). Gemäß DIN EN ISO/IEC 17021:2006 wird *zwischen Einsprüchen* und *Beschwerden* unterschieden. Einsprüche richten sich gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle (nach B 2 Erteilung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung eines Zertifikats). Bei Beschwerden sind zwei Fälle zu unterscheiden: Zum einen kann es sich um Beschwerden von Kunden über Auditoren oder über Personal der Zertifizierungsstelle handeln, zum andern um solche von Dritten über einen zertifizierten Kunden. Bei Einsprüchen wird grundsätzlich dem Kunden die Einleitung eines Mediationsverfahrens (Verfahren zur kooperativen Lösung von Konflikten) vorgeschlagen, wenn eine vorherige Einigung zwischen der Zertifizierungsstelle und dem Kunden nicht zustande gekommen ist und sich ein Streitfall abzeichnet. Sollte der Kunde zustimmen, wird ein unabhängiger Mediator beauftragt, das Mediationsverfahren durchzuführen. Erst wenn der Kunde einem Mediationsverfahren nicht zustimmt oder dieses zu keiner Einigung führt, wird der Rechtsweg eingeschlagen.

Bei allen Einsprüchen und Beschwerden stellt die Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH sicher, dass der Einspruch- bzw. Beschwerdeführer keine Benachteiligung erleidet.

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

9.1 Einsprüche

Einsprüche gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle müssen schriftlich bei deren Leitung eingereicht werden. Der Kunde erhält innerhalb von drei Werktagen eine schriftliche Bestätigung über den Eingang seines Einspruchs. Ebenfalls innerhalb von drei Werktagen nach Eingang wird der Einspruch dem Vorsitzenden des Lenkungsbeirats vorgelegt. Mit der Behandlung des Einspruchs und mit der Entscheidung über Stattgabe oder Ablehnung beauftragt die Leitung der Zertifizierungsstelle mindestens ein Mitglied des Lenkungsbeirats, um Neutralität und Unparteilichkeit beim Entscheidungsprozess zu gewährleisten. Die betrauten Mitglieder des Lenkungsbeirats untersuchen und bewerten den Einspruch und teilen ihre Entscheidung über Stattgabe oder Ablehnung den übrigen Mitgliedern des Lenkungsbeirats und der Leitung der Zertifizierungsstelle mit. Falls erforderlich wird die Leitung der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH vom Lenkungsbeirat aufgefordert, entsprechende Überprüfungs- oder Korrekturmaßnahmen einzuleiten. Eine solche Maßnahme kann insbesondere darin bestehen, dass die Richtigkeit der strittigen Begutachtungsempfehlung durch einen anderen kompetenten Auditor überprüft wird. Die Leitung der Zertifizierungsstelle sicher, dass Überprüfungs- und Korrekturmaßnahmen eingeleitet und umgesetzt werden.

Die Leitung der Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass der Einspruchsführer über den Fortschritt des Einspruchsverfahrens informiert wird und ihm die Entscheidung über den Einspruch schriftlich mitgeteilt wird. Alle Einsprüche, die daraufhin erfolgten Entscheidungen sowie in diesem Zusammenhang getroffene Lösungs- und Korrekturmaßnahmen werden im Dokumentationssystem der Zertifizierungsstelle niedergelegt. Die Verantwortung für die Information des Kunden und die Dokumentation der getroffenen Maßnahmen trägt die Leitung der Zertifizierungsstelle.


9.2 Beschwerden

Bei Beschwerden des Kunden oder bei Beschwerden Dritter über einen durch die TÜO GmbH zertifizierten Kunden, die die Zertifizierungsstelle in schriftlicher oder mündlicher Form erreichen, obliegt der Leitung der Zertifizierungsstelle deren Behandlung mit dem Ziel, eine für beide Seiten annehmbare Lösung zu erarbeiten. Grundsätzlich stellt die Zertifizierungsstelle dem Beschwerdeführer nach Erhalt der Beschwerde innerhalb von 3 Werktagen eine Eingangsbestätigung zu.

Betrifft die eingegangene Beschwerde einen zertifizierten Kunden, informiert die Zertifizierungsstelle den Kunden innerhalb von drei Werktagen über die Beschwerde und gibt ihm Gelegenheit zur Stellungnahme. Die Untersuchung und Behandlung von Beschwerden über einen Kunden umfasst zwingend auch die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems.

Alle Beschwerden werden seitens der TÜO GmbH vertraulich behandelt. Im Einzelfall kann zwischen Kunden, Beschwerdeführer, Zertifizierungsstelle und Lenkungsbeirat einvernehmlich festgelegt werden, ob und ggf. in welchem Umfang die Beschwerde und ihre Lösungsmaßnahmen öffentlich zugänglich gemacht werden.

Die Leitung der Zertifizierungsstelle ist dafür verantwortlich, dass Beschwerden schriftlich dokumentiert und alle erforderlichen Informationen verifiziert (überprüft) werden, um die Beschwerde zu validieren (bestätigen). Im weiteren Ablauf wird die Beschwerde bewertet, und es wird darüber entschieden, wie weiter verfahren wird (Zurückweisung, weitere Verfolgung und Klärung, Einleiten von Korrekturmaßnahmen). Die Leitung der Zertifizierungsstelle stellt


| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

sicher, dass Bewertung und Beurteilung einer Beschwerde einschließlich aller Entscheidungsfindungen ausschließlich durch Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle erfolgen, die nicht in den Sachverhalt einbezogen sind. Eine neutrale und unparteiliche Entscheidung wird damit sichergestellt. Die Einhaltung dieser Regelung wird durch den Lenkungsbeirat der TÜO GmbH überwacht. Dieser erhält Kenntnis über alle eingehenden Beschwerden.

Die Leitung der Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass der Beschwerdeführer über den Fortschritt des Verfahrens informiert wird und ihm die Entscheidung über seine Beschwerde schriftlich mitgeteilt wird. Alle Beschwerden, die daraufhin erfolgten Entscheidungen sowie in diesem Zusammenhang notwendige Korrekturmaßnahmen werden im Dokumentationssystem der Zertifizierungsstelle niedergelegt. Die Entscheidung wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Die Leitung der Zertifizierungsstelle überwacht und verfolgt die Behandlung der angenommenen Beschwerden bis hin zur Entscheidung. Die Überwachung schließt die Umsetzung eventuell getroffener Korrekturmaßnahmen ein.

9.3 Gerichtsstand

Für den Fall, dass es bei Streitigkeiten auch nach einem durchgeführten Mediationsverfahren zu keiner Einigung kommt, wird der Rechtsweg eingeschlagen. In diesem Fall gilt der Sitz der TÜO GmbH, derzeit Böblingen, als Gerichtsstand vereinbart.

| | | |
|-------|--|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|--|---|

Anhang: Anwendung des Zertifizierungszeichens durch den Zertifikatinhaber

1. Recht auf Nutzung

Jeder Inhaber eines TÜO-Zertifikates ist berechtigt, das darin enthaltene Zertifizierungszeichen (TÜO-Logo) unter Beachtung der nachfolgend beschriebenen Regeln zu nutzen. Das Recht zur Benutzung besteht nur in Bezug auf Produkte/Leistungen, die aus zertifizierten Bereichen (vgl. Teil B 2) stammen. Bei der Verwendung des TÜO-Logos ist der Kunde verpflichtet, jegliche Form der Zeichennutzung zu unterlassen, die den aus dieser Zertifizierungsordnung erkennbaren Zielsetzungen der Zertifizierungsstelle der TÜO GmbH widersprechen.

Das Recht zur Nutzung erlischt, wenn das Zertifikat nicht mehr gültig ist.

2. Regeln für den Gebrauch des Zertifizierungszeichens

Der Zertifikatinhaber darf das TÜO-Logo nur in der auf der Zertifikaturkunde abgebildeten Form verwenden. Veränderungen am Logo sind nur in Form gleichmäßiger Veränderungen des gesamten Logos zulässig.

Alle Verwendungen des Zertifikates, von Aussagen aus dem Zertifikat, von Symbolen aus dem Zertifikat oder daraus abgeleiteten Symbolen und Zeichen, die den Schluss zulassen, dass ein Produkt oder eine Leistung bestimmte Qualitätsforderungen erfüllt, ist nicht zulässig.


Das TÜO-Logo darf nur zusammen mit der Zertifikatregistriernummer, der Aussage „zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem“ bzw. „zertifiziertes Umweltmanagementsystem“ und der Angabe der Norm bzw. des Darlegungsmodells verwendet werden.

Das TÜO-Logo darf nicht für Aussagen verwendet werden, die über den Geltungsbereich des Zertifikates hinausgehen.

Das Anbringen des Logos auf Produkten (dazu gehören auch Laborprüfberichte, Kalibrierscheine oder Inspektionsberichte) und auf Verpackungen von Produkten ist nicht zulässig.

Die TÜO GmbH fordert von ihrem Kunden bezüglich der Zeichennutzung, dass dieser

- a. die Anforderungen der TÜO GmbH bei Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus in Kommunikationsmedien (z.B. Internet, Werbematerialien, etc.) einhält,
- b. keine irreführenden Angaben bezüglich seiner Zertifizierung macht oder gestattet,
- c. Zertifizierungsdokumente oder Teile davon nicht in irreführender Weise verwendet oder solche Verwendungen gestattet,
- d. bei Aussetzung oder Zurückziehung seiner Zertifizierung entsprechend den Weisungen der TÜO GmbH die Verwendung aller Werbematerialien beendet, die Verweises auf den Zertifizierungsstatus enthalten,
- e. alle Werbematerialien ändert, wenn der Geltungsbereich der Zertifizierung reduziert wurde,
- f. keinen Verweis auf seine Managementsystem – Zertifizierung zulässt, der stillschweigend andeuten könnte, dass die Zertifizierung ein Produkt (einschl. seiner Dienstleistung) oder einen Prozess zertifiziert,
- g. nicht stillschweigend andeutet, dass die Zertifizierung für Tätigkeiten gilt, die außerhalb des Geltungsbereiches der Zertifizierung liegen und
- h. ihre Zertifizierung nicht in einer Art und Weise verwendet, die die TÜO GmbH und / oder das gesamte Zertifizierungssystem in Misskredit bringt und das öffentliche Vertrauen verliert.

| | | |
|-------|---|---|
| QM/UM | Zertifizierungsordnung im Management-Bereich |  |
|-------|---|---|

3. Vorgaben für die graphische Gestaltung des TÜO-Logos

Der Zertifikatinhaber kann die notwendigen Angaben und das TÜO-Logo nach den unter Nr. 2 genannten Regeln grafisch gestalten. In jedem Fall müssen jedoch folgende Angaben deutlich erkennbar sein:

- die Zertifikatregistriernummer
- die Norm bzw. das Darlegungsmodell
- die Aussage, dass es sich um ein zertifiziertes Managementsystem handelt

Das TÜO-Logo darf grafisch nicht verändert werden.

Ende