

# Besondere Bedingungen zur Begutachtung von Managementsystemzertifizierungen sowie Produktzertifizierungen

zwischen der DQS CFS GmbH, im Folgenden „DQS“ genannt, mit ihrem Vertragspartner, nachstehend „Auftraggeber“ genannt.

## 1 Begutachtung von Managementsystemen sowie Produktzertifizierungen

Die DQS begutachtet das System des Auftraggebers oder Teile davon mit dem Ziel, die Konformität zu vereinbarten Forderungen, einschließlich der Wirksamkeit des Systems festzustellen. Hierüber erhält der Auftraggeber ein Gutachten und ein DQS-Zertifikat bzw. eine Urkunde. Die DQS ist bei ihrer Begutachtung unabhängig, neutral und objektiv. Begutachtungen werden am Ort der Leistungserbringung des Auftraggebers durchgeführt. Art, Umfang und Termine zum Verfahren vereinbaren die Parteien gesondert. Werden bei einer Begutachtung Abweichungen von den Forderungen des Regelwerks festgestellt, sind die Korrekturmaßnahmen innerhalb der vom Regelwerk vorgegebenen bzw. einer angemessenen, vereinbarten Frist nachweislich vom Auftraggeber umzusetzen, bevor ein DQS-Zertifikat erteilt werden kann. Die DQS bemüht sich, Störungen des Betriebsablaufs bei der Durchführung der Begutachtung in den Räumen des Auftraggebers gering zu halten.

## 2 Der Zertifizierungsprozess

DQS auditiert das Managementsystem oder Produkt des Auftraggebers oder Teile davon mit dem Ziel, die Konformität mit vereinbarten oder anerkannten Forderungen, wie internationale, nationale oder branchenspezifische Regelwerke, festzustellen. Der entsprechende Zertifizierungsprozess kann sich über einen oder mehrere Schritte erstrecken und endet üblicherweise mit einem Auditbericht, der die Ergebnisse der Auditierung dokumentiert. Im Fall von Zertifizierungsdienstleistungen stellt DQS vorbehaltlich der Erfüllung aller anwendbaren Forderungen ein kundenspezifisches Zertifikat aus, das die Konformität mit den entsprechenden Forderungen bestätigt.

Werden im Audit Abweichungen zu den Forderungen des entsprechenden Regelwerks festgestellt, muss der Auftraggeber Korrekturmaßnahmen planen und innerhalb eines bestimmten Zeitraums umsetzen. Zertifikate werden nur erteilt, wenn die wirksame Umsetzung von angemessenen Korrekturmaßnahmen nachgewiesen wurde. Geltungsbereich und Gültigkeit werden auf dem Zertifikat vermerkt.

DQS und der Auftraggeber vereinbaren, dass die Bewertung und/oder Zertifizierung des Managementsystems oder Produktes im Einklang mit den anwendbaren Regelwerken, branchenspezifischen Forderungen (soweit zutreffend) und den geschlossenen vertraglichen Regelungen einschließlich dieser Auditierungs- und Zertifizierungsregeln oder anderer Ergänzungen erfolgt.

DQS ist unabhängig, neutral und objektiv in ihren Audits und Zertifizierungen. In der Regel werden die Audits immer am Standort des Auftraggebers ausgeführt. Art, Umfang und Zeitplan des Verfahrens werden separat von den Parteien vereinbart. DQS bemüht sich, Störungen des Betriebsablaufs bei der Durchführung der Audits in den Räumen des Auftraggebers gering zu halten.

Der Zertifizierungsprozess für Managementsysteme beinhaltet im Allgemeinen folgende Schritte:

- 2.1** Der Prozess beginnt mit den Bedürfnissen und Erwartungen des Kunden. DQS möchte die Kundenorganisation, sein Managementsystem, die Größe und die Betriebsarten kennenlernen. Beide Parteien definieren die Ziele der Begutachtung und/oder Zertifizierung, einschließlich der anzuwendenden Regelwerke, gemeinsam.
- 2.2** DQS legt ein ausführliches Angebot für Begutachtungs- und Zertifizierungsleistungen vor, das auf die individuellen Kundenbedürfnisse zugeschnitten ist und auf den ursprünglich zur Verfügung gestellten Informationen beruht. Alle relevanten Leistungen werden zusammen mit den anwendbaren Begutachtungs- und Zertifizierungskriterien in einem Vertrag schriftlich festgehalten.
- 2.3** Ein Voraudit kann als erste Leistungs- oder GAP-Analyse genutzt werden, in dem die Stärken und Verbesserungspotenziale identifiziert werden. Bei größeren Begutachtungs- und Zertifizierungsprojekten bietet eine Besprechung zur Projektplanung eine gute Gelegenheit, den Auditleiter kennenzulernen und dabei einen maßgeschneiderten Begutachtungsplan für alle einzubeziehenden Funktionen und Standorte zu entwickeln. Beide Dienstleistungen sind optional.

# Besondere Bedingungen zur Begutachtung von Managementsystemzertifizierungen sowie Produktzertifizierungen

- 2.4** Stufe-1-Audit (Systemanalyse): Das Begutachtungsverfahren selbst beginnt mit der Prüfung und Bewertung der Systemdokumentation, der Ziele, Ergebnisse des Managementreviews und der internen Audits. In diesem Prozess wird festgestellt, ob das Managementsystem des Kunden ausreichend entwickelt und für die Zertifizierung bereit ist. Der Gutachter erläutert die Feststellungen und koordiniert alle für die Vorbereitung der Systembegutachtung vor Ort erforderlichen Tätigkeiten.



- 2.5** Stufe-2-Audit: Das ausgewählte Auditorenteam auditiert das Managementsystem des Kunden am Ort der Produktion oder der Erbringung der Dienstleistung. Unter Anwendung definierter Managementsystem-Standards und -spezifikationen bewertet das Begutachtungsteam die Wirksamkeit aller Funktionsbereiche sowie alle Prozesse des Managementsystems, basierend auf Beobachtungen, Untersuchungen, Gesprächen, Prüfung der dazugehörigen Aufzeichnungen und anderen Begutachtungstechniken. Das Auditergebnis, einschließlich aller Feststellungen, wird dem Kunden im Abschlussgespräch vorgestellt. Gegebenenfalls werden Maßnahmepläne vereinbart.

- 2.6** Systembewertung: Der unabhängige Zertifizierungsdienst der DQS beurteilt den Auditprozess und seine Ergebnisse und entscheidet unabhängig, ob ein Zertifikat ausgestellt wird. Der Kunde erhält einen Auditbericht, in dem die Auditergebnisse dokumentiert werden. Wenn alle anwendbaren Anforderungen erfüllt sind, erhält der Kunde außerdem das Zertifikat.

- 2.7** Überwachungsaudits: Entweder halbjährlich oder mindestens jährlich findet ein Audit der kritischen Bestandteile des Managementsystems vor Ort statt. Dabei werden, mit dem Schwerpunkt auf ständiger Verbesserung und nachhaltiger Wirksamkeit, Verbesserungspotenziale identifiziert.

- 2.8** Wiederholungsaudit: Ein Managementsystem-Zertifikat ist nur für eine begrenzte Zeit gültig, oftmals für maximal drei Jahre. Am Ende dieses Zyklus wird ein Wiederholungsaudit durchgeführt, um die fortlaufende Erfüllung aller anwendbaren Anforderungen sicherzustellen. Vorbehaltlich dieser Erfüllung wird ein neues Zertifikat ausgestellt.

# Besondere Bedingungen zur Begutachtung von Managementsystemzertifizierungen sowie Produktzertifizierungen

## 3 Auswahl der Gutachter

Die Auswahl und Anzahl der einzusetzenden Gutachter obliegt der DQS. Sie benennt den/ die Gutachter und stellt dem Auftraggeber deren Kurzbiographien zur Verfügung. Die DQS verpflichtet sich, nur Gutachter einzusetzen, die aufgrund ihrer fachlichen Qualifikation, ihrer Erfahrungen und ihrer persönlichen Fähigkeiten für den Auftrag geeignet sind. Sie sind für das/die geforderte(n) Regelwerk(e) zugelassen, verfügen über angemessene Erfahrung im Tätigkeitsbereich des Auftraggebers sowie über Management-, Produktzertifizierungs- und Audit-Erfahrung.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die von der DQS vorgeschlagenen Gutachter ohne Angabe von Gründen abzulehnen. In diesem Fall unterbreitet die DQS einen neuen Vorschlag. Die Berechtigung zur Ablehnung steht dem Auftraggeber zu Beginn der Vorbereitungs- und Überwachungsphase je einmal zu. Für den Fall, dass ein Gutachter unmittelbar vor oder während der Begutachtung ausfällt, vereinbaren beide Parteien das weitere Vorgehen.

## 4 Rechte und Pflichten der DQS

### 4.1 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die DQS verpflichtet sich, über alle Tatsachen, die ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit beim Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, gleichviel, ob es sich dabei um Interna des Auftraggebers selbst oder um dessen Geschäftsverbindungen handelt. Gleiches gilt für mündliche und schriftliche Ergebnisse aus den Begutachtungen. Informationen an Dritte leitet die DQS nur mit schriftlichem Einverständnis des Auftraggebers weiter. Soweit einzelne Regelwerke es ausdrücklich fordern, werden kundenbezogene Daten und Begutachtungsergebnisse an diese Stellen weitergegeben. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt. Die DQS bewahrt Aufzeichnungen aus Begutachtungen für mindestens einen Zertifizierungszyklus (i.d.R. drei Jahre) auf. Diese Verpflichtungen gelten auch für die Zeit nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Die DQS betreibt über ihren Internetauftritt ein gesichertes Webportal, das dem Abruf von Ergebnissen aus den Begutachtungen sowie sonstigen Informationen dient. Die Teilnahme des Auftraggebers am Webportal ist erst nach Einrichtung eines Benutzerzugangs (Vergabe von Kennung und Passwort) und Abgabe einer elektronischen oder schriftlichen Einwilligung möglich.

### 4.2 Akkreditierung und Zulassung

Die DQS ist durch Akkreditierungsstelle sowie Zulassungsstellen (wie Behörden, Standardeigner, Verbände, etc.) berechtigt, Gutachten und Zertifikate zu zahlreichen Regelwerken unter den Akkreditierungen ISO 17021, ISO 45011 sowie ISO 17065 zu erstellen. Sie ist verpflichtet, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen dieser Stellen die Teilnahme an Begutachtungen (z.B. zur Durchführung von Witnessaudits) zu ermöglichen. Sie gewährt ihnen Einblick in eigene Unterlagen sowie in kundenbezogene Daten, soweit dies für Akkreditierungsverfahren notwendig ist. Diese Mitarbeiter werden zur Verschwiegenheit verpflichtet. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt.

### 4.3 Haftung

Die DQS haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Dies gilt auch für Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen. Die DQS verpflichtet sich, für die im Rahmen des Auftrages zu erbringenden Dienstleistungen auf Anforderung eine Haftpflichtversicherung nachzuweisen.

### 4.4 Haftungsbeschränkung

Soweit eine Haftung der DQS in Betracht kommt, ist diese auf höchstens € 100.000,- pro Geschäftsvorgang und € 250.000,- pro Kalenderjahr beschränkt.

### 4.5 Veröffentlichung

Die DQS führt und veröffentlicht ein Verzeichnis aller Auftraggeber mit gültiger DQS-Zertifizierung. Diese Veröffentlichung beinhaltet Name und Anschrift der zertifizierten Organisation sowie den Geltungsbereich und das Regelwerk. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt.

#### 4.6.1 Wirksamkeit von zertifizierten Managementsystemen

Die DQS verifiziert durch regelmäßige Begutachtungen (meist jährlich) die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems des Auftraggebers. Erhält die DQS Informationen von Dritten oder vom Auftraggeber selbst (z.B. Rückrufe), die Zweifel über die Konformität oder Wirksamkeit des von ihr zertifizierten Managementsystems begründen, hat sie das Recht, nach Anhörung der betroffenen Auftraggeber zusätzliche

# Besondere Bedingungen zur Begutachtung von Managementsystemzertifizierungen sowie Produktzertifizierungen

außerplanmäßige Begutachtungen durchzuführen. Im gesetzlich geregelten Bereich hat die DQS das Recht, in begründeten Fällen zusätzliche unangekündigte Begutachtungen durchzuführen.

## 4.6.2 Wirksamkeit von Produktzertifizierungen

Die DQS verifiziert durch regelmäßige Begutachtungen (meist jährlich) die Wirksamkeit des zertifizierten Prozesses des Auftraggebers, um damit Rückschlüsse auf die Produktkonformität machen zu können. Erhält die DQS Informationen von Dritten oder vom Auftraggeber selbst (z.B. Rückrufe), die Zweifel über die Konformität oder Wirksamkeit der von ihr zertifizierten Prozesse bzw. Produkte begründen, hat sie das Recht, nach Anhörung der betroffenen Auftraggeber zusätzliche außerplanmäßige Begutachtungen durchzuführen. Im gesetzlich geregelten Bereich hat die DQS das Recht, in begründeten Fällen zusätzliche unangekündigte Begutachtungen durchzuführen.

## 4.7 Vereinbarung von Terminen

Die DQS und der Auftraggeber vereinbaren Begutachtungstermine möglichst langfristig. Termine werden schriftlich bestätigt. Kann auf Veranlassung des Auftraggebers ein bestätigter Termin nicht wahrgenommen werden, so kann die DQS die durch die Vorbereitung des Termins tatsächlich entstandenen Aufwendungen in Rechnung stellen.

Im Rahmen von Produktzertifizierungen können je nach Regelwerk auch unangekündigte Audits stattfinden. Hierbei handelt es sich um entweder komplett unangekündigte Audits oder kurzfristig angekündigte, je nach Regelwerk.

## 4.8 Besondere Begutachtungen

Neben den zusätzlichen außerplanmäßigen Begutachtungen wie unter 3.6.1 und 3.6.2 beschrieben, können je nach Regelwerk weitere besondere Begutachtungen stattfinden. Eine Übersicht dieser Besonderen Begutachtungen findet sich in Anlage 1 zu diesem Dokument. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt.

# 5 Zertifizierungsregeln

## 5.1 Managementsystem

Der Auftraggeber muss ein dokumentiertes Managementsystem einführen und aufrechterhalten, das die Forderungen des zugrunde gelegten Regelwerks erfüllt. Um die Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems dauerhaft sicherzustellen, sind die hierfür notwendigen Maßnahmen durchzuführen und zu dokumentieren.

## 5.2 Darlegungspflicht

Der Auftraggeber stellt sicher, dass der DQS alle für die Erfüllung des Auftrages notwendigen Informationen und die erforderlichen Räumlichkeiten zugänglich sind. Er verpflichtet seine von ihm benannten Beauftragten und Mitarbeiter, dem Gutachter rechtzeitig, wahrheitsgemäß und vollständig Auskunft über alle Vorgänge zu erteilen, die für die Begutachtung von Bedeutung sein können. Im Rahmen von zertifizierten Managementsystemen müssen der DQS auf Anfrage alle Aufzeichnungen über Beanstandungen und deren Korrekturmaßnahmen vorgelegt werden.

## 5.3 Mitteilung über Änderungen

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die DQS unverzüglich über alle Änderungen zu informieren, die auf das zertifizierte System Einfluss haben können. Dies bezieht sich besonders auf den Kauf/Verkauf von Unternehmensteilen, Eigentümerwechsel, Änderungen des Tätigkeitsfeldes, grundlegende Prozessveränderungen oder die Eröffnung von Konkurs- oder Vergleichsverfahren. Die DQS prüft nach Absprache mit dem Auftraggeber, wie das Zertifikat in solchen Fällen aufrechterhalten werden kann.

## 5.4 Vertraulichkeit und Verschwiegenheit

Der Auftraggeber ist berechtigt, den Begutachtungsbericht vollständig weiterzugeben. Eine auszugsweise Weitergabe ist nicht gestattet.

Die dem Auftraggeber von der DQS überlassenen Unterlagen einschließlich des DQS-Zertifikatssymbols sind urheberrechtlich geschützt. Der Auftraggeber erkennt ausdrücklich an, dass alle ihm von der DQS übergebenen oder zur Einsicht überlassenen Unterlagen Eigentum der DQS bleiben und verpflichtet sich, diese nur intern zu verwenden, Dritten nicht zugänglich zu machen oder für andere als vereinbarte Zwecke zu nutzen.

# Besondere Bedingungen zur Begutachtung von Managementsystemzertifizierungen sowie Produktzertifizierungen

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die ihm unter dieser Vereinbarung zugänglich gemachten Informationen und Kenntnisse über Angelegenheiten der DQS, deren Mitarbeiter und Gutachter vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt über das Ende der Vereinbarung hinaus bestehen. Der Auftraggeber verpflichtet seine Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen entsprechend.

## 5.5 *Unabhängigkeit der Begutachtung*

Der Auftraggeber ist verpflichtet, alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit der DQS-Mitarbeiter und Gutachter beeinträchtigen könnte. Dies gilt besonders für Angebote für Beratungstätigkeit, Anstellung und Aufträge auf eigene Rechnung, gesonderte Honorarabsprachen oder sonstige geldwerte Zuwendungen.

## 5.6 *Verhalten bei Produktrückruf*

Der Auftraggeber ist verpflichtet, im Falle eines Produktrückrufes die Zertifizierungsstelle unverzüglich zu informieren. Einzelne Zertifizierungsstandards verwenden für die Einhaltung dieser Frist unterschiedliche zeitliche Vorgaben. Diese Vorgaben sind jeweils in den entsprechenden Regelwerken einzusehen.

## 6 **Zertifikate und Zertifikatssymbole**

### 6.1 *Erteilung und Nutzung*

Die DQS ist verpflichtet, bei Erfüllung aller Zertifizierungsforderungen und vertraglichen Verpflichtungen das Zertifikat zu erteilen und dem Auftraggeber auszuhändigen. Die Zertifizierungsentscheidung obliegt allein der DQS. Grundlage ist die im Begutachtungsbericht ausgesprochene Empfehlung der Gutachter, das Zertifikat auszustellen. Im Rahmen von Managementsystemzertifizierungen haben DQS- und IQNet-Zertifikate in der Regel eine Gültigkeit von drei Jahren, beginnend mit der Feststellung der Konformität.

Zertifikate und Zertifikatssymbole dürfen bei Systemzertifizierungen zur Werbung eingesetzt werden. Diese Nutzung ist auf den Geltungsbereich und die Geltungsdauer der Zertifizierung beschränkt. Zertifikatssymbole dürfen nicht unmittelbar auf einem Produkt angebracht oder in einer Weise verwendet werden, durch die der Eindruck entstehen könnte, dass sie sich auf die Konformität eines Produktes mit dem zugrunde gelegten Regelwerk beziehen.

Im Rahmen von Produktzertifizierungen dürfen Zertifikate, Zertifikatssymbole sowie Logos der Standardgeber in der Regel nicht zu Werbezwecken eingesetzt werden. Die jeweiligen Logonutzungsbestimmungen der Standardgeber sind zwingend einzuhalten. Die DQS ist verpflichtet, im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf die korrekte Verwendung zu achten.

Zertifikate und Zertifikatssymbole dürfen nicht auf Rechtsnachfolger oder andere Organisationen übertragen werden. Nach Aussetzung, Entzug oder Annullierung einer Zertifizierung muss der Auftraggeber jede Werbung mit der Zertifizierung einstellen. Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Rückgabe des Zertifikats nach Entzug oder Annullierung. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen. Nachdrucke und Veränderungen der DQS-Zertifikate und Zertifikatssymbole dürfen nur von Personen vorgenommen werden, die von der DQS dazu ermächtigt sind.

### 6.2 *Nichterteilung des Zertifikats*

Die DQS kann Zertifikate nur erteilen, wenn nach einer Erst- oder Wiederholungsbegutachtung die Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Bei Nichterfüllung dokumentiert der Gutachter die Mängel in einem Abweichungsbericht oder er gibt die Auflagen bekannt, deren Erfüllung zur Erteilung eines Zertifikats notwendig ist.

Abweichungen oder Auflagen sind in der Regel innerhalb von drei Monaten zu beheben oder zu erfüllen. Andere regelwerkspezifische Fristen sind in den jeweiligen Regelwerken enthalten. Erforderlichenfalls wiederholt die DQS die Begutachtung ganz oder teilweise. Die Kosten hierfür werden entsprechend der gültigen Preisliste nach Aufwand berechnet. Wurden die Mängel nicht innerhalb von drei Monaten behoben oder sind auch nach zweimaliger Nachbegutachtung die Voraussetzungen für eine Zertifikatserteilung nicht gegeben, wird das Zertifizierungsverfahren durch einen Bericht ohne Zertifikat abgeschlossen. Unter bestimmten Umständen kann auch die Nichtbearbeitung von Nebenabweichungen zu Hauptabweichungen führen. Diese Arten von Hauptabweichungen sind, wie oben beschrieben, abzustellen. Näheres regeln die jeweiligen Vorgaben der einzelnen Regelwerke.

# Besondere Bedingungen zur Begutachtung von Managementsystemzertifizierungen sowie Produktzertifizierungen

## 6.3 Aussetzung, Entzug und Annullierung des Zertifikats

### a) Aussetzung:

Die DQS ist berechtigt, das erteilte Zertifikat zeitlich befristet auszusetzen, wenn der Auftraggeber seine vertraglichen oder finanziellen Pflichten der DQS gegenüber nachweislich verletzt, besonders wenn

- Korrekturmaßnahmen nicht innerhalb der vereinbarten Fristen nachweislich wirksam umgesetzt wurden,
- die von der DQS vorgeschlagenen Termine der Begutachtung zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung nicht wahrgenommen wurden und dadurch die Frist von in der Regel zwölf Monaten seit der letzten Begutachtung überschritten wurde,
- die DQS nicht rechtzeitig über geplante Änderungen und andere Änderungen informiert wurde, die die Konformität mit dem der Begutachtung zugrunde gelegten Regelwerk beeinflussen,
- ein DQS-Zertifikat, ein IQNet-Zertifikat oder ein Zertifikatssymbol in irreführender Weise verwendet wurde.

Die DQS kündigt eine mögliche Aussetzung zunächst schriftlich an. Werden die Gründe für die Aussetzung in der Regel nicht binnen 2 Wochen beseitigt, so informiert die DQS den Auftraggeber schriftlich über die Aussetzung der Zertifizierung und benennt ihre Gründe sowie die notwendigen Maßnahmen, um die Zertifizierung wieder in Kraft setzen zu können. Die Aussetzung der Zertifizierung wird befristet (in der Regel maximal 90 Tage). Werden die geforderten Maßnahmen innerhalb der festgesetzten Frist nachweislich wirksam umgesetzt, wird die Aussetzung der Zertifizierung zurückgenommen.

### b)Entzug:

Die DQS ist berechtigt, Zertifikate nach schriftlicher Ankündigung zu entziehen oder für ungültig zu erklären, wenn

- die Frist für die Aussetzung der Zertifizierung abgelaufen ist,
- die Konformität mit dem zugrunde gelegten Regelwerk nicht gewährleistet ist,
- der Auftraggeber nach Aussetzung des Zertifikats weiterhin mit der Zertifizierung wirbt,
- der Auftraggeber seine Zertifizierung in einer Form anwendet, die die Zertifizierungsstelle bzw. den Inhaber des Zertifizierungsregelwerks in Verruf bringt,
- die Voraussetzungen, die zur Erteilung des Zertifikats geführt haben, nicht mehr gegeben sind oder der Auftraggeber nicht bereit ist, Abweichungen zu beseitigen,
- der Auftraggeber das Vertragsverhältnis mit der DQS wirksam beendet.

### c)Annullierung:

Die DQS ist berechtigt, Zertifikate zu annullieren oder rückwirkend für ungültig zu erklären, wenn

- sich nachträglich herausstellt, dass die Voraussetzungen, die zur Erteilung des Zertifikats notwendig waren, nicht gegeben waren,
- der Auftraggeber das Zertifizierungsverfahren in unzulässiger Weise beeinträchtigt hat, so dass die Objektivität, Neutralität oder Unabhängigkeit des Bewertungsergebnisses in Frage stehen.

## 7 Beschwerdestelle

Jeder Auftraggeber hat Anspruch auf Dienstleistungen, die im vereinbarten Rahmen so erbracht werden, dass seine Erwartungen und Bedürfnisse erfüllt werden. Bei Nichterfüllung bittet die DQS um Information, die zur Verbesserung notwendig ist. Jeder Auftraggeber hat das Recht, sich zu beschweren. Die Adresse der Beschwerdestelle lautet:

DQS CFS GmbH  
August-Schanz-Straße 21  
60433 Frankfurt am Main  
[PMfood@dqs.de](mailto:PMfood@dqs.de)

Alternativ kann eine Beschwerde auch online über das Kontaktformular auf der Homepage der DQS CFS GmbH ([www.dqs-cfs.com](http://www.dqs-cfs.com)) platziert werden.

## 8 Schiedsstelle

Die Schiedsstelle der DQS kann bei Beschwerden und in Streitfällen über Bewertung, Erteilung, Aussetzung oder Entzug eines Zertifikats angerufen werden, wenn die beiden Parteien aufgrund einer gemeinsamen schriftlichen Darstellung des Sachverhalts (Schiedsvereinbarung) vereinbart haben, dass der Streitfall unter Ausschluss des ordentlichen Rechtswegs entschieden werden soll.

Die Schiedsstelle besteht aus drei Personen. Beide Parteien benennen jeweils einen Schiedsrichter. Der Obmann wird von den Schiedsrichtern gemeinsam benannt. Er muss die Befähigung zum Richteramt nach deutschem Recht haben. Die Schiedsstelle kann durch schriftlichen Antrag bei der Geschäftsführung der DQS einberufen werden. Näheres regelt die Geschäftsordnung für die Schiedsstelle (Schiedsordnung) der DQS.

# Besondere Bedingungen zur Begutachtung von Managementsystemzertifizierungen sowie Produktzertifizierungen

## ANLAGE 1 BESONDERE BEGUTACHTUNGEN

| Standard                      | Begutachtung  | Erläuterung   |
|-------------------------------|---|---|
| Alle Produktzertifizierungen  | Witnessaudit  | Neben den unter 3.2 genannten Begutachtungen durch die Akkreditierungs- und Zulassungsstellen müssen im Rahmen der Produktzertifizierungen die zugelassenen Auditoren regelmäßig durch die DQS selbst in einem Witnessaudit geprüft und bewertet werden. Hierbei handelt es sich nicht um eine Bewertung des auditierten Unternehmens sondern ausschließlich des Auditors.  |
| Alle Zertifizierungen         | Beobachteraudit   | Im Rahmen der Ausbildung und Weiterqualifikation von Personen können diese als Beobachter am Zertifizierungsaudit teilnehmen. Bei diesen Personen kann es sich um Mitarbeiter der Zertifizierungs-, Akkreditierungs- oder Zulassungsstelle sowie der Standardeigner handeln.  |
| BRC Food<br>BRC IoP<br>BRC CP | Überwachungsaudits  | Als Teil des routinemäßigen Compliance-Programms, z.B. bei Empfehlungen oder Beschwerden, führt der BRC Audits oder Besuche am Standort durch. Diese können angekündigt oder unangekündigt, unabhängig oder in Begleitung eines Auditors der Zertifizierungsstelle sowie als vollständiges oder als teilweise durchgeführte Audits stattfinden. Nähere Informationen hierzu befinden sich im Dokument <i>BRC030 BRC compliance site visit process</i> .   |
| BRC Food                      | Unangekündigte Audits                                       | Für zertifizierte Unternehmen gibt es zwei Optionen, unangekündigte Audits durchführen zu lassen. Option 1, das vollständig unangekündigte Audit, beinhaltet ein einzelnes unangekündigtes Audit, währenddessen alle BRC-Anforderungen geprüft werden. Es ersetzt das normale geplante Rezertifizierungsaudit und findet zwischen 3 und 12 Monaten nach dem letzten Audit statt. Option 2, das zweiteilige unangekündigte Audit, beinhaltet zwei getrennte Audits. Während des ersten Audits, welches unangekündigt stattfindet, werden die zu berücksichtigenden Sachverhalte der im Werk vorhandenen GMPs betrachtet. Das zweite Audit beinhaltet vorrangig die Überprüfung der Dokumentation und Aufzeichnungen. Dieses kann in Abstimmung mit dem Unternehmen geplant werden, um sicherzustellen, dass angemessene Führungskräfte verfügbar sind. |
| BRC Food                      | Kundenspezifisches Modul (Customer specific module) ASDA AA | Hierbei handelt es sich um ein verpflichtendes Modul des BRC der britischen Einzelhandelskette ASDA. Es gilt nur in Verbindung mit dem unangekündigten BRC Food-Auditprogramm (s.o.). Hierfür wird ein separates Zertifikat ausgestellt.  |
| BRC Food                      | Freiwilliges Modul (Voluntary module) Traded Goods          | Hierbei handelt es sich um ein freiwilliges Modul für Handelswaren, welches im Anschluss an BRC Food Audits   |

## Besondere Bedingungen zur Begutachtung von Managementsystemzertifizierungen sowie Produktzertifizierungen

|         |                                      |  |
|---------|--------------------------------------|--|
|         |                                      | durchgeführt werden kann. Hierfür wird kein separates Zertifikat ausgestellt, sondern es wird auf dem BRC Food-Zertifikat mit aufgeführt.  |
| BRC IoP | Environmental Awareness Module (EAM) | Hierbei handelt es sich um ein freiwilliges Modul für Umweltmanagementsysteme. Dieses deckt ca. 10% der Anforderungen von ISO 14001 ab.  |
| IFS     | Integrity on-site Audit              | Der IFS kann unangekündigte Audits bei zertifizierten Unternehmen durchführen. Die DQS darf den Kunden im Vorfeld hierzu nicht informieren und auch nicht an der Begutachtung teilnehmen.  |
| IFS     | Unangekündigter IFS Food Check       | Das zertifizierte Unternehmen meldet sich freiwillig beim IFS für das IFS Programm „unangekündigter IFS Food Check“ an. Der IFS führt daraufhin während der Zertifizierungsperiode ein unangekündigtes Audit bei dem Unternehmen durch. Die DQS nimmt nicht an der Begutachtung teil.                              |
| GMP+    | Begleitaudit                         | Analog Beobachteraudit   |
| GMP+    | Parallel Audit                       | Zur Verifizierung der Methode der Zertifizierungsstelle führt GMP+ Kontrollen bei zertifizierten Unternehmen durch. Diese Kontrollen finden in der Regel zeitnah nach einem Zertifizierungsaudit statt. Der DQS ist es nicht gestattet an diesen Begutachtungen teilzunehmen.                                      |
| GMP+    | Verbesserungskontrollen              | Bei ein oder mehr festgestellten Abweichungen der Kategorie 2 kann die DQS eine Verbesserungskontrolle durchführen, welche als Ergänzung zum regulären Audit zu sehen ist.   |
| GMP+    | Verschärfte Kontrollen               | Bei ein oder mehr festgestellten Abweichungen der Kategorie 1 muss die DQS das Zertifikat entziehen oder kann unter bestimmten Voraussetzungen das Unternehmen verschärfte Kontrollen unterziehen. Verschärfte Kontrollen werden monatlich über eine bestimmte Periode (in der Regel 3 bis 6 Monate) durchgeführt. |
| GMP+    | Wiederholungskontrollen              | Audit unter außerordentlichen Umständen gemäß 3.6.2  |
| QS      | Begleitaudit                         | Analog 3.2 Witnessaudit durch QS   |
| QS      | Stichprobenaudit                     | Einmal jährlich wählt QS risikobasiert Unternehmen aus, welche einem Stichprobenaudit unterzogen werden. Die QS GmbH beauftragt mit der Durchführung die Zertifizierungsstelle.  |
| QS      | Kooperationsaudit                    | Kombination aus Witnessaudit für die Zertifizierungsstelle und Überprüfung des Unternehmens.   |
| QS      | Sonderaudit                          | Audit unter außerordentlichen Umständen gemäß 3.6.2 oder auf Verdacht. QS führt diese Audits selbstständig durch.  |