

### Ausführliche Kundeninformation der Zertifizierungsstelle Managementsysteme

unter Berücksichtigung der DIN EN ISO/IEC 17021-1:2015: „Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren“

Die Zertifizierungsstelle Managementsysteme der Hohenstein Laboratories GmbH & Co. KG - im folgenden Hohenstein genannt - führt die Zertifizierung von Managementsystemen durch. Im Rahmen des Zertifizierungsprozesses wird die Übereinstimmung des Managementsystems eines Unternehmens der Textilproduktions- oder textilen Dienstleistungsbranche - im Folgenden Kunde genannt - mit den Anforderungen der

- ISO 9001:2008 bzw. ISO 9001:2015 oder / und
- ISO 14001:2009 bzw. ISO 14001:2015

überprüft und bei positiver Bewertung durch ein Zertifikat bestätigt.

Die Verpflichtung und Sicherstellung der Vertraulichkeit, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der berufenen Auditoren ist durch Hohenstein sichergestellt, denn die Hohenstein Institute erfüllen die Anforderungen an eine akkreditierte Zertifizierungsstelle nach DIN EN ISO/IEC 17021-1:2015.

#### Schritt-für-Schritt zum Zertifikat – Erstzertifizierung (s. Ablaufdiagramm S. 4):

1. In einem **Informationsgespräch** werden offene Fragen (Ziel und Nutzen der Zertifizierung, grundsätzliche Voraussetzungen für die Zertifizierung, Ablauf des Zertifizierungsverfahrens, Normengrundlage, Nachweisstufe, Geltungsbereich, voraussichtliche Kosten, Terminvorstellungen etc.) geklärt, ggf. ein Projektgespräch zur Schwachstellenanalyse vereinbart und die weiteren Schritte vereinbart.
2. Der Auftrag zur Leistungserbringung wird vom Kunden durch Gegenzeichnung des von Hohenstein unterzeichneten individuellen Angebots erteilt. Damit liegt die **Zertifizierungsvereinbarung** vor. Es werden unabhängige Auditoren benannt. So wird ihre Unparteilichkeit und Unabhängigkeit gewährleistet. Der Kunde hat das Recht, einen oder mehrere benannte Auditoren begründet abzulehnen. Die Anwendung dieses Rechts hat keinen Einfluss auf den Zertifizierungsprozess oder dessen Ergebnis. Auf Anfrage erhält der Kunde Hintergrundinformationen über die Auditoren. Sollten für die Überprüfung des Systems besondere, fachlich spezifische Kenntnisse erforderlich sein, wird ein entsprechender Fachexperte hinzugezogen. Gleiches gilt für Dolmetscher, wenn diese für die sachgemäße Durchführung internationaler Audits erforderlich sind. Hohenstein weist darauf hin, dass die übergeordnete Akkreditierungsstelle jederzeit Begutachter oder/und Begutachter in Ausbildung zur Teilnahme an den Audits entsenden kann. Hohenstein seinerseits behält sich das Recht vor, mit Einwilligung Auditoren in Ausbildung zur Teilnahme an den Audits zu bestimmen oder/und jederzeit die Auditoren bzw. Auditoren in Ausbildung durch einen Vertreter Hohensteins begleiten und bewerten zu lassen.
3. Stufe 1 des Zertifizierungsaudits ist die **Dokumentenprüfung**, die normalerweise beim Kunden vor Ort durchgeführt wird. Dabei stellt der von Hohenstein bestellte Auditor fest, ob das Managementsystem formal die Normanforderungen erfüllt. Dazu prüft er die gültigen Management-Systemunterlagen des Kunden (Management-Handbuch soweit normativ gefordert und weitere geltende Unterlagen wie Prozessbeschreibungen, Arbeits- und Prüfanweisungen). Des Weiteren kann der Auditor so:

- a) Die Örtlichkeiten kennen lernen, damit spezielle Bedingungen im Auditzeitplan des Audits vor Ort berücksichtigt werden können.
- b) Informationen über die anwendbaren Gesetze und Richtlinien erhalten.
- c) Sicherstellen, dass interne Audits und das Managementreview entsprechend den Anforderungen durchgeführt werden.
- d) Planung der Auditschwerpunkte anhand der vorhandenen Tätigkeiten und Risiken.
- e) Planung des Personal- und Zeitbedarfs für das Audit vor Ort (Auditzeitplan) in Abstimmung mit dem Kunden - Hohenstein behält sich das Recht vor, bei kurzfristigen Absagen von Auditterminen, d.h. weniger als 2 Wochen vor dem Audit, 30% der vereinbarten Zeit vor Ort in Rechnung zu stellen.

Das Ergebnis wird in einem Bericht dokumentiert. Auffällige Schwächen sind bis zum Audit vor Ort und damit spätestens innerhalb von 6 Monaten zu beseitigen.

4. Beim anschließenden eigentlichen **Audit vor Ort** der Stufe 2 beobachtet der Auditor die Umsetzung der Normanforderungen im Arbeitsalltag des Kunden. Er führt dabei auch Gespräche mit Angestellten und sichtet weitere Dokumente, Aufzeichnungen bzw. dokumentierte Informationen. Teilweise wird er von einem Auditteam unterstützt, um die notwendige Zeit vor Ort optimal zu nutzen. Nach Beendigung des Audits wird der Kunde im Abschlussgespräch über das Begutachtungsergebnis unterrichtet. Nichtkonformitäten werden anhand der vorliegenden Berichte über Nichtkonformitäten erläutert, die vom Auditbeauftragten des Unternehmens zur Bestätigung, dass diese verstanden worden sind, gegengezeichnet werden.

Wenn die Anforderungen für eine Zertifikatserteilung nicht erfüllt sind, müssen durch den Kunden im Nachgang entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung getroffen werden. Die Wirksamkeit dieser Maßnahmen muss durch Prüfung nachgereichter Dokumente oder ggf. in einem Nachaudit untersucht werden (s. auch Punkt 5).

Die Termine zur Erledigung durchzuführender Korrekturmaßnahmen werden gemeinsam vereinbart.

Falls die verfügbaren Auditnachweise anzeigen, dass die Auditziele nicht erreicht werden können, oder dass ein unmittelbares und erhebliches Risiko (z. B. Sicherheit) bestehen kann, muss der Auditor dem Kunden und Hohenstein darüber Bericht erstatten, um die entsprechenden Maßnahmen festzulegen. Zu diesen Maßnahmen können die erneute Bestätigung oder die Veränderung des Auditplans, Änderungen an den Zielen oder am Auditumfang oder auch der Abbruch des Audits gehören. Der Auditor muss Hohenstein über die ergriffenen Maßnahmen Bericht erstatten. Sollte das Audit abgebrochen werden müssen, werden dem Kunden mindestens die bis zum Abbruch (einschließlich Bericht – s. auch Punkt 5) entstandenen Kosten verrechnet. Die Kosten für die neuerliche Durchführung des Zertifizierungsaudits richten sich nach der gültigen Preisliste.

5. Die Ergebnisse werden in einem **Auditbericht** zusammengefasst. An den Stellen, wo keine Normkonformität besteht, ist nachzubessern. Nach Umsetzung erfolgreicher Korrekturmaßnahmen bestätigt der Auditor diese und empfiehlt die Zertifizierung.
6. Die Zertifizierungsstelle in Hohenstein bewertet alle Unterlagen und fällt die Entscheidung, ob die Zertifizierung auf Basis aller vorliegenden Informationen erteilt werden kann. Wenn diese letzte Hürde genommen ist, erhält der Kunde das **Zertifikat** und kann auf Wunsch die Nutzung des **Zertifizierungszeichens** beantragen.

### Aufrechterhaltung der Zertifizierung – Überwachung und Rezertifizierung:

Die **Gültigkeitsdauer** des Zertifikates beträgt in der Regel drei Jahre vom Tag des Zertifizierungsentscheides und unter der Voraussetzung, erfolgreicher Überwachungsaudits. In besonders begründeten Fällen oder auch auf Wunsch des Kunden kann ein kürzerer Rhythmus für die Überwachungsaudits vereinbart werden als der übliche jährliche Turnus. Vor Ablauf der Gültigkeitsdauer ist eine Rezertifizierung zur Verlängerung der Gültigkeit des Zertifikates für einen weiteren Zertifizierungszyklus im Unternehmen durchzuführen.

Hohenstein hat das grundsätzliche Recht, bei begründetem Verdacht auf wesentliche Änderungen der Organisation oder des Management-Systems, die sich auf die Wirksamkeit des Systems oder den Geltungsbereich des Zertifikats auswirken können, kurzfristig zusätzlich ein Audit aus besonderem Anlass anzuberaumen.

1. Die **Überwachungsaudits** sind in der Regel kalenderjährlich fällig. Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach der Zertifizierungsentscheidung liegen. Der genaue Termin wird durch den Auditor mit dem Kunden abgestimmt.  
Eine Überwachung erfolgt stichprobenartig, um die kontinuierliche Übereinstimmung des Managementsystems mit den Normanforderungen bewerten zu können, den Aufwand dafür aber möglichst gering zu halten. Damit sich der Auditor Hohensteins vorbereiten kann, erhält er vom Kunden, die für die Stichproben relevanten Dokumente zugesendet. Dazu gehören die Bewertung durch das Management (Management-Review), Berichte aus internen Audits und ein Überblick der Veränderungen am zu untersuchenden System.  
Das Überwachungsaudit wird in der Regel von einem Auditor durchgeführt. Der Kunde erhält einen schriftlichen Bericht.
2. Um eine reibungslose Dienstleistung zu gewährleisten und die Bedürfnisse des Kunden optimal berücksichtigen zu können, werden **Verträge für die Rezertifizierung** anlässlich des letzten Überwachungsaudits vor der Rezertifizierung vorbesprochen. Üblicherweise ist dies das 2. Überwachungsaudit.
3. Die **Rezertifizierung** muss vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikates abgeschlossen sein. Bei der Rezertifizierung wird die Wirksamkeit des gesamten Management-Systems stichprobenweise überprüft. Dabei gelten die gleichen Grundsätze wie beim Zertifizierungsaudit.  
Der Kunde sendet spätestens einen Monat vor dem Audittermin das gültige Management-Handbuch mit einer Auflistung aller durchgeführten Änderungen an den Auditor.  
In der Regel ist die Rezertifizierung der günstigste Zeitpunkt für einen Auditorenwechsel, damit neue Ideen eingebracht werden können.  
Aufgrund einer erfolgreichen Rezertifizierung erhält die zertifizierte Organisation ein neues Zertifikat. Dieses ist wiederum drei Jahre gültig, sofern die jährlichen Überwachungsaudits erfolgreich bestanden werden.

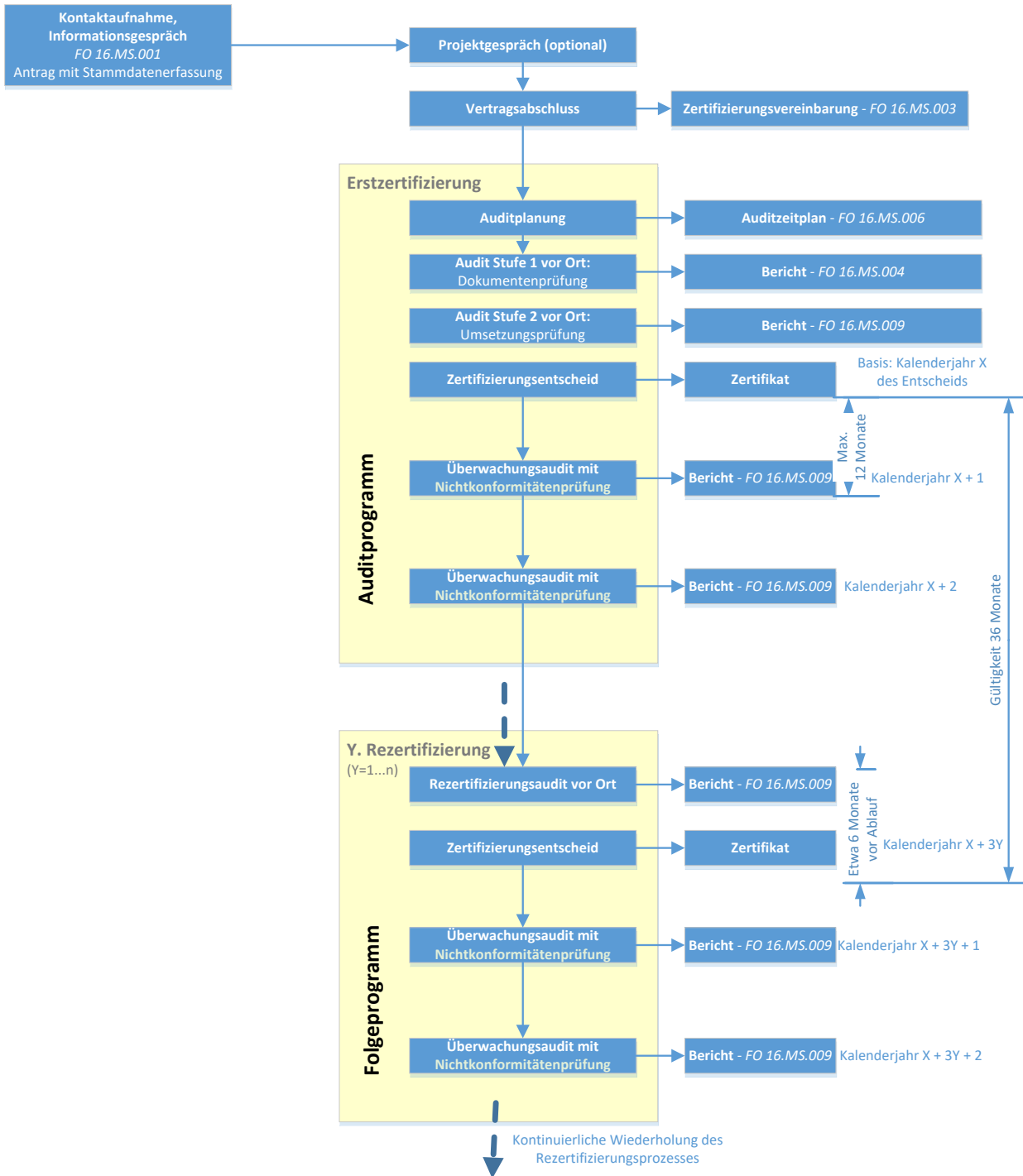
Der Gesamtablauf des Zertifizierungsprozesses ist auf der folgenden Seite schematisch dargestellt.

#### Audits aus besonderem Anlass

können erforderlich werden

- um Beschwerden zu untersuchen,
- als Konsequenz von Änderungen bzw.
- als Konsequenz von ausgesetzten Zertifizierungen.

Es sind Audits vor Ort, die eine Dokumentenprüfung einschließen. Das Recht, Einwand gegen Mitglieder des Auditteams zu erheben, entfällt in diesem Fall. Die Mitglieder des Auditteams werden durch die Zertifizierungsstelle mit besonderer Sorgfalt ausgewählt.



### Weitere Szenarien im Zertifizierungsprozess:

#### Erweiterung des Geltungsbereichs

Beantragt der Kunde eine Erweiterung des Geltungsbereichs einer schon erteilten Zertifizierung, so erfolgt durch die Zertifizierungsstelle eine Bewertung des Antrages und die Festlegung der erforderlichen Audittätigkeiten, um zu entscheiden, ob eine Erweiterung erteilt werden kann oder nicht. Hierzu ist ein Audit vor Ort durchzuführen. Ggf. kann vor Durchführung des Audits die Einreichung und Prüfung von Unterlagen des Kunden erforderlich sein. Das Audit zur Erweiterung des Geltungsbereiches kann im Zusammenhang mit einem Überwachungsaudit erfolgen. Der Kunde erhält ein neues Zertifikat mit unveränderter Gültigkeitsdauer.

#### Einschränkung des Geltungsbereichs einer Zertifizierung

Werden die Anforderungen für einen Teil des Geltungsbereichs eines Zertifikats dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt und der Kunde hat es versäumt, die Probleme innerhalb der festgesetzten Frist zu beheben, wird der Geltungsbereich des Zertifikats eingeschränkt. Die Einschränkung des Geltungsbereiches der Zertifizierung wird dem Kunden mitgeteilt; verbunden mit der Auflage, alle Werbematerialien entsprechend zu ändern.

#### Verlust des Zertifikats

1. Hohenstein hat das Recht, ein erteiltes Zertifikat **zurückzuziehen**, wenn
  - das Zertifikat missbräuchlich verwendet wird,
  - die Überwachung ergibt, dass wesentliche Voraussetzungen, die zum Zeitpunkt der Zertifikaterteilung gegeben waren, nicht mehr gegeben sind,
  - aufgrund von Reklamationen und/oder anderen Vorkommnissen nachgewiesen wird, dass die Anforderungen der dem Zertifikat zugrundeliegenden Regeln nicht mehr erfüllt sind.
2. Wird die Zertifizierung entsprechend den Zertifizierungsregeln **ausgesetzt**, verliert der Zertifizierte das Recht auf Nutzung des Zertifikates. In einem solchen Fall dürfen vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem Zeichen versehen sind, noch höchstens einen Monat ab Rechtskraft der Aussetzung der Zertifizierung benutzt werden. Die Aussetzung kann maximal 3 Monate gewährt werden, danach wird das Zertifikat entzogen. Das gilt auch, wenn der Kunde die Aussetzung beantragt. Nach dem Entzug eines Zertifikates ist eine erneute Zertifizierung möglich. Es muss jedoch ein Audit vergleichbar zu einer Erstzertifizierung durchgeführt werden (was einen Mehraufwand gegenüber einer Rezertifizierung bedeutet).
3. Wird die Zertifizierung entsprechend den Zertifizierungsregeln **widerrufen**, verliert der Zertifizierte das Recht auf Zeichenbenutzung. In einem solchen Fall dürfen vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem Zeichen versehen sind, noch höchstens einen Monat ab Rechtskraft des Widerrufs der Zertifizierung benutzt werden.
4. Das Recht auf Zeichenführung erlischt sowohl mit Ablauf des Gültigkeitsdatums als auch bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Zuwiderhandlung gegen die Bestimmungen der Vorgaben. Erlischt das Recht auf Zeichenführung, so darf der Zeichenbenutzer noch vorhandene Unterlagen, Medien und dergleichen, bei denen das Zeichen verwendet wird, höchstens einen Monat ab dem Datum des Erlöschens benutzen.

### Ihr gutes Recht:

Bei Unstimmigkeiten können Sie schriftlich Einspruch gegen die Zertifizierungsentscheidung einlegen. Innerhalb von 2 Tagen erhalten Sie die Rückmeldung, dass Ihr Anliegen eingegangen ist und schnellstmöglich bearbeitet wird. Ihr Einspruch wird unter Berücksichtigung der Sicherung der Unabhängigkeit der Einspruchsbearbeitung von der Entscheidung im Zertifizierungsprozess bearbeitet. Nach Abschluss der Bearbeitung erhalten Sie eine schriftliche Antwort. Wenn keine Einigung erzielt werden kann, wird ein Mediator angerufen. Ihre Kritik bietet für uns auch immer die Chance, unsere Dienstleistung zu verbessern. Daher möchten wir auftretende Unstimmigkeiten gern gemeinsam mit Ihnen lösen. Durch den Einspruch entsteht Ihnen auch aus den genannten Gründen in der zukünftigen Geschäftsbeziehung selbstverständlich kein Nachteil. Neutralität ist für Hohenstein nicht nur ein Schlagwort – auch da können SIE sicher sein!

Das gilt auch für den Fall, dass Sie sich beschweren wollen, weil etwas nicht so gelaufen ist, wie Sie sich das gedacht hatten. Jede Beschwerde wird ernst genommen und unabhängig vom Zertifizierungsverfahren gehandhabt.

Beschwerden können sich aber auch Ihre Kunden oder andere Organisationen aus interessierten Kreisen. Sofern ein zertifiziertes Managementsystem davon betroffen ist, ist die Zertifizierungsstelle verpflichtet, dieser nachzugehen und sie analog der zuvor beschriebenen Vorgehensweise zu behandeln. Angaben zum Beschwerdeführer und zum Anlass der Beschwerde unterliegen dabei der Vertraulichkeit.

### Weitere Rechte und Pflichten von Kunden der Zertifizierungsstelle Managementsysteme:

Damit einer Organisation ein Zertifikat erteilt werden kann, muss sie zertifizierungsreif sein. Das heißt, das Management-System muss zum Zeitpunkt der Zertifizierung vollständig sein. Eine erst nachträgliche Aufarbeitung zum vollständigen System im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung widerspricht dem Sinn der Normanforderungen.

Jeder zertifizierte Kunde verpflichtet sich, alle wichtigen Änderungen seines Management-Systems sowie Änderungen der Firmenstruktur und der Organisation, die Einfluss auf das Management-System haben, der Zertifizierungsstelle unverzüglich mitzuteilen. Das betrifft vor allem:

- den juristischen Status und die Organisationsform,
- wirtschaftliche Verhältnisse und Besitzverhältnisse,
- Organisation und Management,
- Kontaktadresse und Standorte,
- vom Managementsystem umfasstes Tätigkeitsgebiet,
- wesentliche Änderungen im Managementsystem und von Abläufen im Unternehmen.

Er meldet außerdem unaufgefordert außerordentliche Vorfälle an die Zertifizierungsstelle, soweit diese in irgendeinem Zusammenhang mit den Anforderungen der Zertifizierung stehen.

Durch die vorgenannten Meldungen kann es notwendig werden, kurzfristig angekündigte oder unangekündigte Audits (s. S. 3 **Audits aus besonderem Anlass**) durchzuführen. Diese zusätzlichen Audits können auch wegen Beschwerden z.B. von Kunden oder interessierten Kreisen, von denen die Zertifizierungsstelle Kenntnis erhält, oder bei einer Aussetzung der Zertifizierung erfolgen.

Der Kunde stellt der Zertifizierungsstelle vor jedem Audit die gültigen Management-Systemunterlagen und Aufzeichnungen, insbesondere das Management-Systemhandbuch soweit ein solches normativ gefordert ist, zur Verfügung. Die durchgeführten Änderungen sollten dabei rückverfolgt werden können.

Der Kunde stellt im Rahmen seiner Dokumentenlenkung sicher, dass die zum Zeitpunkt des Audits geltenden Management-Systemunterlagen auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden können. Darüber hinaus hat der zertifizierte Kunde die Pflicht, die zum Zeitpunkt der Zertifizierung gültigen Vorgabedokumente zu archivieren und auf Verlangen der Zertifizierungs- oder der Akkreditierungsstelle zur Verfügung zu stellen.



Der Kunde nennt einen Auditbeauftragten und gewährt den Auditoren Zugang zu den entsprechenden Stellen im Unternehmen.

Alle notwendig gewordenen Änderungen der Zertifizierungsanforderungen sind innerhalb der von der Zertifizierungsstelle vorgegebenen Frist vorzunehmen. Beanstandungen seitens der Zertifizierungsstelle und deren Behebung sind zu dokumentieren.

Der Kunde kann das gültige Zertifikat zu geschäftlichen Zwecken nutzen, z. B. zum Nachweis gegenüber Kunden und Behörden sowie zu Werbezwecken. Das Zertifikat bleibt dabei Eigentum der Zertifizierungsstelle. Ebenso hat er das Recht, z. B. auf Briefbögen, in E-Mails, auf der Website und in Prospekten das Zertifizierungszeichen zu benutzen. Dabei gilt die Zeichennutzungsregelung.

Eine irreführende Verwendung des Zertifikates, z.B. in entstellenden Auszügen (nicht vollständig, nicht maßstabsgetreu, ...) oder in einer Weise, dass bei einer Systemzertifizierung der Eindruck einer Produktzertifizierung entsteht, ist unzulässig. Dazu zählt auch eine Verwendung des Zertifizierungszeichens außerhalb des Geltungsbereichs des Zertifikats und alle nachträglichen Einschränkungen desselben. Dies bezieht sich insbesondere auch auf Werbematerial, das Bezug auf die Zertifizierung nimmt.



Die unterschiedlichen Hohensteiner Zertifizierungszeichen