

1. Sinn der Zertifizierungsregeln

Dieser Leitfaden ist eine Information über die von der SocialCert GmbH festgelegten Regelungen, die zu Erteilung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Entzug der Zertifizierung führen. Diese Regelungen beschreiben die hierzu erforderlichen Bedingungen unter Berücksichtigung der normativen Anforderungen.

2. Zuständigkeit

Die Zertifizierungsentscheidung liegt in der Verantwortung des Zertifizierungsausschusses von SocialCert. Damit liegen auch die Entscheidungen, die zur Aufrechterhaltung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Entzug der Zertifizierung führen, grundsätzlich in der Hand des Zertifizierungsausschusses.

3. Erteilung der Zertifizierung

Die Zertifizierung kann unter folgenden Voraussetzungen erteilt werden:

- a) Erfolgreiche Audits des zu zertifizierenden Bereichs, einschließlich Dokumentation, Geschäftsräume, Leitung und Personal, entsprechend der für den Bereich zutreffenden Anforderungskriterien.
- b) Dokumentierte Zusage des Kunden, das zu zertifizierende Qualitätsmanagementsystem bzw. das angebotene Produkt bzw. Dienstleistung und die Kompetenz seines Personals gemäß den normativen Anforderungen aufrechtzuerhalten und weiterzuentwickeln.
- c) Dokumentierte Zusage des Kunden, SocialCert kurzfristig über alle vorgesehenen und/oder durchgeführten Veränderungen bezüglich Status oder Leitung zu informieren, insbesondere über Änderungen in der Einrichtungsleitung, im rechtlichen, wirtschaftlichen und organisatorischen Status, bei grundsätzlichen Regelungen und Verfahren, bei Standortwechsel, bei Standorterweiterungen, über Änderungen im Zertifizierungsbereich oder des Geltungsbereichs der Zertifizierung sowie sonstige Änderungen, die Einfluss auf die Konformität mit der zugrunde liegenden Norm und auf die Leistungsfähigkeit haben können. Im Bereich der AZAV-Zertifizierung sind Prüfberichte des AMDL, sowie weitere Hinweise auf Nonkonformitäten der FKS umgehend zur Verfügung zu stellen.
- d) Dokumentierte Zusage des Kunden, von der Zertifizierung nur Gebrauch zu machen, soweit sie den zertifizierten Bereich seines Managementsystems betrifft und nicht Dienstleistungen oder Produkte, es sei denn, der Kunde hat entsprechend DIN EN ISO/IEC 17065:2013 eine Produktkonformität zertifiziert.
- e) Dokumentierte Zusage des Kunden, SocialCert weder durch falschen Bezug der Zertifizierung in Misskredit zu bringen noch irreführenden Angaben zu machen.
- f) Dokumentierte Zusage des Kunden, das zum Gebrauch überlassene SocialCert-Zeichen ausschließlich entsprechend der SocialCert-Zeichensatzung zu verwenden.
- g) Dokumentierte Zusage des Kunden, die Kosten der Zertifizierung einschließlich der Audits (Erst- und Entwicklungsaudits) zu bezahlen.

Der Nachweis erfolgt einerseits durch die Auditberichte, die Dokumentation der Behebung schwerwiegender Nichtkonformitäten sowie andererseits durch vom Kunden beigebrachte Erklärungen und ggf. Vorlage der Ergebnisse von Eignungsprüfungen. Sind alle Bedingungen erfüllt, wird nach Prüfung aller Unterlagen und Vorinformationen über den Kunden im Zertifizierungsausschuss der SocialCert die Zertifizierungsentscheidung getroffen. Danach wird die Zertifizierungsurkunde ausgestellt.

4. Aufrechterhaltung der Zertifizierung und erneute Zulassung

Die Zertifizierung kann aufrechterhalten werden, wenn der zertifizierte Kunde den Nachweis erbringt, dass er die jeweiligen Anforderungskriterien nachhaltig erfüllt. Dieser Nachweis wird durch die periodischen Entwicklungsaudits erbracht, die eine Prüfung des zertifizierten Bereichs einschließlich Dokumentation und Personal beinhalten. Die Entwicklungsaudits finden innerhalb eines Jahres zum Gültigkeitsdatum des Zertifikats (Tag und Monat) statt. Sie sollen zeitnah vor diesem Datum erfolgen.

In gleicher Weise dienen die im Abstand von drei bzw. fünf Jahren durchgeführten erneuten Zulassungen oder Rezertifizierungen dem Nachweis der Kompetenz bzw. des Fortbestandes und der Weiterentwicklung des zertifizierten Qualitätsmanagementsystems oder des zertifizierten Produktes bzw. Dienstleistung. Eine Zulassung nach AZAV endet mit dem letzten Tag der Gültigkeit auf dem Zertifikat.

5. Erweiterung der Zertifizierung

Wenn sich beim Kunden ein bereits zertifizierter Bereich erweitert (z.B. neuer Tätigkeitsbereich, neue Produkte oder Dienstleistungen, neue Standorte), so ist dieser erweiterte Teil von der Zertifizierung zunächst nicht abgedeckt. Die Erweiterung hat der Kunde, gemäß Abschnitt 3 c dieses Leitfadens, SocialCert anzuzeigen.

Soll auf Wunsch des Kunden der erweiterte Teil in die Zertifizierung einbezogen werden, muss der Kunde dies unter Angabe von Einzelheiten, ggf. durch Einreichen von Unterlagen, bei SocialCert schriftlich beantragen. Der Zertifizierungsausschuss von SocialCert entscheidet, ob die erhaltenen Informationen für eine Entscheidung ausreichend sind oder ob er zusätzliche Informationen oder Unterlagen benötigt. In den meisten Fällen wird er ein Audit vor Ort veranlassen, die die Normkonformität des erweiterten Bereichs gezielt feststellen soll.

Ist dieser Nachweis erbracht, wird durch den Zertifizierungsausschuss von SocialCert die Neuausstellung der Zertifizierungsurkunde unter Angabe des erweiterten Bereichs veranlasst.

6. Einschränkung der Zertifizierung

Für die Einschränkung der Zertifizierung gelten folgende Sachverhalte:

- a) Der Kunde informiert gemäß Abschnitt 3 c dieser Zertifizierungsregeln die SocialCert, dass sich sein zertifizierter Tätigkeitsbereich insoweit geändert hat, als nur noch ein Teil aufrechterhalten wird (z.B. Reduzierung der Tätigkeit, Aufgabe von Forschung und Entwicklung, Veräußerung oder Stilllegung wesentlicher Einrichtungsteile, Reduzierung der Produkt- und Dienstleistungspalette, usw.).
- b) Der Kunde informiert die SocialCert, dass er nur noch einen eingeschränkten Tätigkeitsbereich zertifiziert haben möchte.
- c) Bei einem Entwicklungs- oder Wiederholungsaudit stellt der SocialCert-Begutachter fest, dass sich der zertifizierte Tätigkeitsbereich oder andere Kriterien von Bedeutung (z.B. Personalbestand) geändert haben, und hält die Änderung im Auditbericht fest.
- d) Die SocialCert erfährt über Dritte, dass Änderungen im zertifizierten Bereich ihres Kunden eingetreten sind, die ggf. auch den Umfang der Zertifizierung beeinflussen.

In allen Fällen wird der Zertifizierungsausschuss der SocialCert versuchen, den Sachverhalt zu verifizieren und das Ausmaß festzustellen, um entscheiden zu können, ob die Änderungen eine Einschränkung der Zertifizierung rechtfertigen. Liegen keine gesicherten Erkenntnisse für eine Entscheidung vor, wird im Einvernehmen mit dem Kunden kurzfristig ein Audit vor Ort anberaunt, die ein von SocialCert beauftragter Begutachter durchführt.

Danach entscheidet der Zertifizierungsausschuss der SocialCert über das Fortbestehen, eine Einschränkung, eine Aussetzung oder den Entzug der Zertifizierung. Die Einschränkung wird durch eine neue Zertifizierungsurkunde mit einem entsprechend reduzierten Geltungsbereich zum Ausdruck gebracht.

In den Fällen c) und d) dieses Abschnitts entscheidet der Zertifizierungsausschuss der SocialCert außerdem, ob bei Vorliegen eines leichten Verstoßes des Kunden gegen die Zertifizierungsregeln (s. Abschnitt 3) eine Verwarnung ausgesprochen wird.

Aussetzung und Entzug der Zertifizierung sind in den Abschnitten 7 und 8 dieses Leitfadens geregelt.

7. Aussetzung der Zertifizierung

Die Zertifizierung kann vom Zertifizierungsausschuss ausgesetzt werden, wenn

- a) der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Mahnung nicht nachkommt,
- b) gravierende Abweichungen von den der Zertifizierung zugrundeliegenden Regelwerken vorliegen, die während eines Audits festgestellt wurden, die signifikanten Einfluss auf das Betätigungsfeld oder die Arbeitsweise des Kunden bzw. das angebotene Produkt bzw. Dienstleistung haben und die nicht in einer angemessenen Zeit behoben werden können,
- c) bei Auswertung einer der SocialCert bekannt gewordenen Beschwerde oder Information von dritter Seite, dass der Kunde den Anforderungen nicht nachkommt.

Die Geschäftsführung der SocialCert teilt im Auftrag des Zertifizierungsausschusses dem Kunden nach dessen Anhörung die Aussetzung der Zertifizierung mit. Die Aussetzung ist auf die Dauer von drei Monaten beschränkt. Ist danach der für die Aussetzungsentscheidung vorgelegene Grund nicht beseitigt, tritt an die Stelle der Aussetzung der Entzug der Zertifizierung (s. Abschnitt 9).

Anderenfalls hat der Kunde in den Fällen b) und c) den Nachweis zu bringen (z. B. durch Dokumente oder nochmaliges Audit vor Ort), dass die gravierenden Abweichungen behoben sind. Danach kann die Zertifizierung erneut erteilt werden.

Mit der Aussetzung der Zertifizierung verliert der Kunde das Recht auf Nutzung des SocialCert-Zeichens und darf im Zeitraum der Aussetzung von seinem bisherigen Zertifizierungsstatus öffentlich (z.B. durch Werbung, Schriften, Internet usw.) keinen Gebrauch machen.

Der Kunde selbst hat das Recht, aus welchem Grund auch immer, die Aussetzung der Zertifizierung bei der SocialCert zu beantragen. Dem Antrag wird in der Regel durch den Zertifizierungsausschuss der SocialCert stattgegeben. Fristen und Konsequenzen der Aussetzung, wie oben dargestellt, bleiben bestehen.

8. Wiedereinsetzung für Produkte/Dienstleistungen gemäß DIN EN ISO/IEC 17065:2013

Die SocialCert bestimmt:

- a) die Maßnahmen, die erforderlich sind, um die Aussetzung zu beenden und die Zertifizierung für Produkte in Übereinstimmung mit dem Zertifizierungsprogramm wiederherzustellen sowie
- b) alle weiteren vom Zertifizierungsprogramm geforderten Maßnahmen und setzt den Kunden über diese in Kenntnis.

9. Entzug der Zertifizierung

Die Zertifizierung kann vom Zertifizierungsausschuss der SocialCert entzogen werden, wenn

- a) wiederholt bei Audits (Entwicklungs- oder Wiederholungsaudits) Mängel festgestellt werden, die darauf schließen lassen, dass der Kunde die normativen Forderungen bzw. Anforderungskriterien beharrlich nicht erfüllt, obwohl entsprechende Maßnahmen vereinbart wurden,
- b) SocialCert bewusst durch Falschaussagen in Misskredit gebracht wird,
- c) das SocialCert-Zeichen trotz Abmahnung missbräuchlich benutzt wird, ohne Verschulden der SocialCert vor Ablauf der Gültigkeit der Zertifizierung, ausgewiesen in der Zertifizierungsurkunde, keine Entwicklungs- bzw. Wiederholungsaudit erfolgreich verlaufen ist.
- d) die Gründe für eine evtl. vorherige Aussetzung der Zertifizierung innerhalb von sechs Monaten nicht beseitigt wurden,
- e) die Geschäftstätigkeit des Kunden für den zertifizierten Bereich bzw. das angebotene Produkt bzw. Dienstleistung eingestellt wurde.

Mit dem Entzug der Zertifizierung verliert der Kunde das Recht auf die Benutzung des SocialCert-Zeichens. Er wird aus der Liste der zertifizierten Stellen bzw. zugelassenen Träger gestrichen und darf von seinem bisherigen Zertifizierungsstatus öffentlich (z. B. durch Werbung, Schriften, Internet usw.) keinen Gebrauch mehr machen.

10. Umgang bei Beendigung, Aussetzung oder Entzug der Zertifizierung

Wenn die Zertifizierung (auf Wunsch des Kunden) beendet, ausgesetzt oder zurückgezogen wird, hat der Kunde alle erforderlichen Veränderungen an formellen Zertifizierungsdokumenten, öffentlichen Informationen, Genehmigungen zur Nutzung von Zeichen, usw. vornehmen, um sicherzustellen, dass sie keinen Hinweis darauf geben, dass das Produkt weiterhin zertifiziert ist.

11. Umgang bei Einschränkung des Geltungsbereichs

Wenn ein Geltungsbereich einer Zertifizierung eingeschränkt ist, muss der Kunde alle erforderlichen Änderungen an formalen Zertifizierungsdokumenten, öffentlichen Informationen, Genehmigungen zur Nutzung von Zeichen, usw. vornehmen, um sicherzustellen, dass der eingeschränkte Geltungsbereich der Zertifizierung dem Kunden klar mitgeteilt wird und eindeutig in der Zertifizierungsdokumentation sowie in öffentlichen Informationen beschrieben ist.