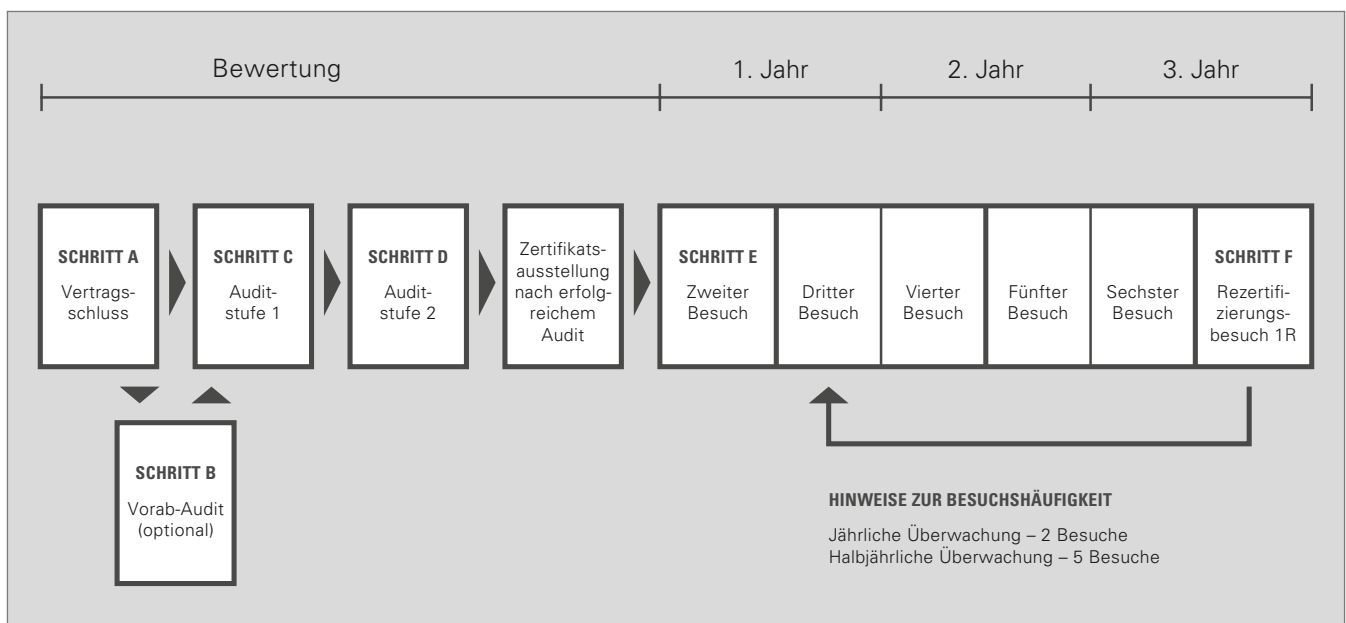


ISO 9001:2008 QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEME

Dieses Dokument erklärt den Auditprozess für die obengenannte Referenznorm.
Es skizziert die Auditstufen und gibt Ihnen Leitlinien dafür an die Hand, was auf jeder Stufe zu tun ist.

AKKREDITIERUNGSSTATUS

Wir sind von der UKAS (Akkreditierungsstelle des Vereinigten Königreichs) für Qualitätsmanagementsysteme, einschließlich ISO 9001:2008, akkreditiert. Beim Erstellen unseres Angebots haben wir ermittelt, dass Sie zum Anwendungsbereich unserer UKAS-Akkreditierung gehören. Das bedeutet, dass Sie nach Abschluss eines erfolgreichen Audits berechtigt sind, sowohl das SGS- als auch das UKAS-Zeichen zu verwenden.



SCHRITT A

ANNAHME DES SGS-VERTRAGES UND WAS SIE UNS SCHICKEN MÜSSEN

Die SGS legt zur Begutachtung einen Vertragsentwurf vor. Gerne vereinbaren wir einen Besuch oder eine Besprechung mit einem Kundenmanager oder einem Auditor, der Ihnen den Prozess skizziert und Ihre Anforderungen mit Ihnen bespricht. Der Entwurf ist 60 Tage lang gültig. Danach überprüfen wir den Vertrag und unterbreiten gegebenenfalls ein neues Angebot.

Die Beauftragung: Um die Zertifizierung zu beantragen, muss das Antragsformular ausgefüllt, unterschrieben und der betreffenden SGS-Niederlassung zurückgeschickt werden. Dann kann die eigentliche Arbeit beginnen. Ihr Antrag wird bearbeitet und einer unserer registrierten Lead Auditoren wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um die nächsten Schritte des Auditprozesses mit Ihnen zu vereinbaren.

Was Sie uns schicken müssen: Beim Beantragen brauchen Sie keine Zahlungen vorzunehmen. Das Audit der Stufe 1 wird entweder vor Ort (on-site) oder als Dokumentendurchsicht (off-site) durchgeführt. Daher brauchen Sie uns Ihre Systemdokumentation auf dieser Stufe nicht zu schicken. Falls Sie jedoch Dokumente beifügen, stellen Sie bitte sicher, dass diese gelenkt sind. Sie bleiben Ihr Eigentum und werden Ihnen nach Abschluss des Auditprozesses zurückgegeben.

SCHRITT B

VORAB-AUDIT (OPTIONAL)

Diese Tätigkeit führen wir auf Ihren Wunsch durch, wenn Sie ein Vorab-Audit als hilfreich erachten. Der Prozess des Vorab-Audits soll sicherstellen, dass Sie bereit sind, zur nächsten Zertifizierungsstufe überzugehen. Er soll gewährleisten, dass Sie sämtliche Anforderungen von ISO 9001:2008 berücksichtigt haben.

Diese Stufe ermöglicht uns zudem, für die Hauptbewertung befähigte und ausreichende Ressourcen einzuplanen sowie Arbeitsdokumente und Auditpläne zu erstellen. Sie erlaubt es uns, Ihnen eine sofortige, fokussierte Rückmeldung zu geben, bevor Sie zur nächsten Stufe übergehen.

SCHRITT C

AUDITSTUFE 1 – BEREITSCHAFTSPRÜFUNG

Nachdem wir Ihre Beauftragung erhalten haben, wird diese Tätigkeit in der Regel an Ihrem Standort (on-site) ausgeführt. Diese Stufe des Auditprozesses umfasst eine Einschätzung der Dokumentation Ihres Qualitätsmanagementsystems und des gewünschten Zertifizierungsumfangs einschließlich der Produkte, Prozesse und Standorte sowie der zugehörigen gesetzlichen und regulatorischen Aspekte und der Einhaltung. Zur Auditstufe 1 gehören

- eine Bewertung Ihres Standortes und der spezifischen Bedingungen vor Ort sowie Besprechungen mit Ihnen, anhand derer ermittelt wird, ob Sie für Auditstufe 2 (= Zertifizierungsaudit) bereit sind;
- eine Begutachtung Ihres Status bezüglich Folgendem und Ihres Verständnisses von Folgendem: Anforderungen der Norm(en) und Bestimmungen, insbesondere hinsichtlich der Ermittlung wesentlicher Leistungs- oder anderer bedeutender Aspekte, Prozesse, Zielsetzungen und des Standes des Managementsystems.
- eine Begutachtung, die sicherstellt, dass interne Audits und Managementberichte geplant und durchgeführt werden und dass das Umsetzungsniveau des Managementsystems Ihre Bereitschaft für Auditstufe 2 untermauert.

Auf dieser Auditstufe wird die Einhaltung der Norm ermittelt. Zudem erlaubt Auditstufe 1, Ressourcen und Arbeitsdokumentation für Auditstufe 2 einzuplanen bzw. vorzubereiten.

Zur Auditstufe 1 erhalten Sie einen Auditbericht, in dem etwaige Abweichungen (Auditfeststellungen) umrissen werden. So können Sie sofort tätig werden, ehe Sie im Zertifizierungsprozess voranschreiten. Auf dieser Auditstufe erhalten Sie zudem einen Auditplan für Auditstufe 2 (das Zertifizierungsaudit vor Ort).

SCHRITT D

AUDITSTUFE 2 – BEWERTUNGSPROZESS: AUDIT VOR ORT (ON-SITE)

In der Regel wird diese Stufe einige Wochen nach den Tätigkeiten der Stufe 1 durchgeführt, damit Sie Zeit haben, auf unsere etwaigen Auditfeststellungen zu reagieren und Abweichungen zu beheben. Der Ausgang der Auditstufe 1 bestimmt die Zeitspanne zwischen dieser und Auditstufe 2. Allerdings ist es äußerst wichtig, die erforderlichen Termine einzuplanen.

Im Audit vor Ort wird ermittelt, wie Ihr dokumentiertes System und ISO 9001:2008 eingehalten werden.

Sämtliche Bewertungs-Schlussfolgerungen beruhen auf Stichproben von Auditnachweisen. Sie dienen dem Nachweis sowohl der effektiven Verwirklichung des Managementsystems als auch der Kontrolle über die Prozesse und Ihrer Fortschritte beim Erreichen der von Ihnen gesteckten Qualitätszielsetzungen.

Unser Auditansatz bei der SGS soll dem Schöpfen von Mehrwert für den Prozess dienen und sicherstellen, dass Ihr Managementsystem Ihre Ziele auch erreicht.

Nach Abschluss des Audits wird der Auditor abhängig von den Auditfeststellungen eine Empfehlung aussprechen. Sie spiegelt Menge und Bedeutung der während des Audits ermittelten Abweichungen wider.

Auditfeststellungen: Ist eine kritische Abweichung ermittelt worden, die auf einem bedeutenden Versagen der Systemlenkung beruht, wird die Entscheidung über die Zertifizierung ausgesetzt, bis Sie Korrekturmaßnahmen ergriffen haben. Geringfügige Abweichungen indessen stehen der Zertifizierungsempfehlung zwar nicht entgegen, sorgen aber möglicherweise für deren Zurückstellung, da die geplanten Korrekturmaßnahmen der SGS vor der Zertifizierungsentscheidung vorgelegt und von uns geprüft werden müssen. Deshalb empfiehlt es sich, soweit möglich, die geplanten Korrekturmaßnahmen dem Auditor beim Abschlussgespräch vorzulegen. Verifizierung der Korrekturmaßnahmen und Abschluss geringfügiger Abweichungen werden beim nächsten routinemäßigen Überwachungsbesuch vorgenommen. Beobachtungen bilden Gelegenheiten zur ständigen Verbesserung bzw. zum Verwirklichen der optimalen Vorgehensweisen.

Berichts-/Zertifikatsausstellung: Am Ende der Auditstufe 2 wird der Auditor noch vor Ort seine Empfehlung aussprechen und die Feststellungen mit Ihnen durchgehen. Dazu gehört auch die Bestätigung des empfohlenen Zertifizierungsumfangs nach Bewertung. Anschließend wird außerhalb Ihres Standorts (off-site) der Bericht erstellt und von der Zertifizierungsstelle abgenommen. Sobald die Entscheidung über die Zertifizierung gefallen ist, wird das Zertifikat ausgestellt und Ihnen zusammen mit dem förmlichen Bericht sowie einer Anleitung zum Verwenden des SGS-ISO-9001- und des UKAS-Logos zugeschickt. Auf Wunsch ist die SGS Ihnen gerne behilflich, mit Zertifikatspräsentationen und dem Gestalten von Pressemeldungen Ihre Leistung bekanntzumachen.



Logo-Beispiel

SCHRITT E

LAUFENDE AUFRECHTERHALTUNG: ÜBERWACHUNGSAUDITS

Ausgestellte Zertifikate sind vorbehaltlich der zufriedenstellenden Aufrechterhaltung Ihres Systems gültig. Halbjährlich oder jährlich werden laufende Audits (Überwachungsaudits) durchgeführt, um die anhaltende Verwirklichung Ihres Qualitätsmanagementsystems in Übereinstimmung mit den „geplanten Vorkehrungen“ sowie den Anforderungen der Norm zu verifizieren.

Das erste Überwachungsaudit (Überwachungsbesuch) ist binnen eines Jahres nach Abschluss der Auditstufe 2 vorzunehmen. Gewählt werden die Besuchsintervalle im ersten Schritt, der Vertragsabstimmung. Die Abstände zwischen den Besuchen hängen von Größenordnung und Art Ihres Unternehmens bzw. Ihrer Betriebsabläufe sowie dem gewünschten Zertifizierungsumfang ab.

Bei jedem Audit werden bestimmte vorgeschriebene Bestandteile sowie weitere, vorab ausgewählte Prozesse überprüft. Wir werden mit Ihnen gemeinsam fehlerhafte Bereiche ermitteln, die Gelegenheit zur Verbesserung bieten. Den Auditplan schicken wir Ihnen rechtzeitig vor dem vereinbarten Auditdatum.

SCHRITT F

REZERTIFIZIERUNG IM DREIJAHRESRHYTHMUS

Die SGS betreibt ein System der fortlaufenden Zertifizierung. Daher ist für Sie als teilnehmender Kunde des Programms keine umfassende Bewertung erforderlich. Vielmehr führen wir einen Rezertifizierungsbesuch durch, der ausführlicher als ein Überwachungsbesuch wird und gewährleistet, dass wir sämtliche Aspekte Ihres Systems prüfen. Das Rezertifizierungsaudit muss vor Ablauf Ihrer gültigen Zertifizierung durchgeführt werden; kritische Abweichungen müssen ebenfalls vor diesem Ablaufdatum behoben und abgeschlossen werden. Das Rezertifizierungsaudit ist zugleich das erste Audit Ihres neuen Zertifizierungszyklus.

ALLGEMEINES

ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Nach Ausführung jeder Auditstufe werden wir Ihnen eine Rechnung schicken. Diese ist (ungeachtet der Zahlungsziele Ihres Unternehmens) innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum von Ihnen auszugleichen, sofern wir schriftlich nichts anderes vereinbaren.

Falls Sie eine Auftragsnummer brauchen, obliegt es Ihnen, diese der SGS zur Buchungsbestätigung des genannten Auditdatums schriftlich mitzuteilen oder aber sie während des Audits vor Ort dem Auditor mitzugeben.

ÄNDERUNGEN AM ZERTIFIZIERUNGSUMFANG

Im Falle von Entwicklungen bzw. Veränderungen, die sich auf Ihre Zertifizierung auswirken – etwa zusätzliche oder weniger Standorte, ein erweiterter/verringertes Umfang, Fusionen oder Übernahmen – sollten Sie uns unbedingt zum frühestmöglichen Ihnen genehmen Zeitpunkt in Kenntnis setzen.

Änderungen am Auftragsumfang können jederzeit während des Zertifizierungszyklus vorgenommen werden. In einem solchen Fall schickt die SGS Ihnen vorab einen abgewandelten Vertrag zu. Die Terminplanung von Änderungen am Auditumfang kann anlässlich eines Überwachungs- oder eines Rezertifizierungsaudits erfolgen – das ist die kostengünstigste Variante. Sie kann aber, je nach Ihrem Bedarf und Ihren Vorgaben, auch zwischen zwei Besuchen angesetzt werden. Da dies ein individueller Vorgang speziell für Ihre Geschäftsbedürfnisse ist, wäre er zwischen Ihnen, dem Kunden, und der SGS abzusprechen.

WECHSEL DER ZERTIFIZIERUNGSSTELLE

Sollten Sie eine gültige, aktuelle und renommierte Zertifizierung von einer anderen akkreditierten Zertifizierungsstelle besitzen, können Sie jederzeit während des Prozesses zur SGS wechseln. Dann überprüfen wir Ihre aktuelle Zertifizierung. Dazu müssen Sie uns eine Kopie Ihres derzeitigen Zertifikats bzw. Ihrer derzeitigen Zertifikate, Berichte voriger Audits einschließlich des Status etwaiger ausstehender Korrekturmaßnahmen sowie das Datum Ihres letzten Audits zukommen lassen. Im Anschluss an die Durchsicht erstellen wir Ihnen einen Vorschlag zur Übernahme der Zertifizierung. Nachdem Sie unseren Entwurf angenommen haben und Termine vereinbart worden sind, übernehmen wir dann das nächste Audit.

Der Prozess der Berichterstattung und Zertifikatausstellung ist derselbe wie bei Schritt D.

ÜBER DIE SGS

Wir bieten folgende Dienstleistungen als Kerngeschäft an

- Inspektion – Wir begutachten und prüfen Menge, Gewicht und Qualität von Handelsgütern. Inspektionen finden üblicherweise statt, wenn Waren von einer Transportart zu einer anderen bewegt werden.
- Testen – Wir testen Qualität und Leistung von Produkten nach diversen Gesundheits-, Sicherheits- und gesetzlichen Standards bzw. Normen. Dazu benutzen wir modernste Labore am Standort des Kunden oder in seiner Nähe.
- Zertifizierung – Wir bestätigen, dass Systeme oder Dienstleistungen den von Regierungen, Normungsgremien oder den Produkten unserer Kunden gesetzten Standards (etwa der Norm ISO 9000) entsprechen. Zudem erarbeiten wir eigene Standards für die Bedürfnisse unserer Kunden. Als akkreditierte Zertifizierungsstelle kann die SGS ihren Kunden das Vertrauen bieten, dass professionelle, erfahrene Auditoren eingesetzt werden und die Normen und Standards beständig angewandt werden.
- Verifizierung – Die Verifizierungsdienstleistungen der SGS stellen sicher, dass Produkte und Dienstleistungen weltweite Normen ebenso wie örtliche Bestimmungen erfüllen. Weltweite Abdeckung im Verbund mit örtlichen Kenntnissen, unerreichte Erfahrung und konkurrenzloses Fachwissen in fast jeder Branche: Die SGS deckt von Rohmaterialien bis hin zum Endverbrauch die gesamte Lieferantenkette ab.
- Ausbildung und Schulung – Wir bieten mehr als 50 Schulungslösungen für eine Vielzahl von Managementsystemen an. Sie werden durch eine große Auswahl weiterer Fachkurse ergänzt. Unser Angebot ist über E-Learning öffentlich verfügbar oder kann auf Wunsch in Ihren Räumlichkeiten durchgeführt werden.

Unsere Zertifizierungsabteilung bietet unabhängige Zertifizierung und Audits nach einer breiten Palette von Normen und Standards, darunter

- Qualitätsmanagementsysteme (ISO 9001);
- Umweltmanagement (ISO 14001, BS8555 und EMAS);
- IT-Sicherheitsverfahren – Informationssicherheits-Managementsysteme – Anforderungen (ISO 27001);
- Public Sector Customer Service Excellence;
- Arbeitsschutzmanagementsysteme (OHSAS 18001);
- Unternehmerische Verantwortlichkeit (SA 8000 und SRA); Sozial- und Arbeitsstandards
- EU-Richtlinien (EG-Logo) und sonstige Bestimmungen;
- Zertifizierung der Qualitätsmanagementsysteme von Medizinprodukteherstellern (ISO 13485 und CMDCAS);
- Weltweite Standards des Wirtschaftsverbandes britischer Einzelhandelsunternehmen (British Retail Consortium);
- Managementsysteme für Lebensmittelsicherheit (ISO 22000).

**MÖCHTEN SIE GENAUERES ÜBER UNSERE DIENSTLEISTUNGEN ERFAHREN?
DANN BESUCHEN SIE UNS AUF WWW.SGSGROUP.DE**

DIE SGS-GRUPPE IST DAS WELTWEIT FÜHRENDE UNTERNEHMEN IN DEN BEREICHEN PRÜFEN, TESTEN, VERIFIZIEREN UND ZERTIFIZIEREN. WIR SETZEN GLOBAL ANERKANNTE MASSSTÄBE FÜR QUALITÄT UND INTEGRITÄT. MIT MEHR ALS 67.000 MITARBEITERN BETREIBEN WIR EIN INTERNATIONALES NETZWERK VON ÜBER 1.250 NIEDERLASSUNGEN UND LABORATORIEN.