

Leseprobe / Inhaltsverzeichnis



Personalzertifizierungsstelle DIN EN ISO IEC 17024:2012

Inhalte

Handbuch gesamt mit Kapitel 1 bis 10

Prozessbeschreibungen (28)

- 4.3.1 Unparteilichkeit
- 5.2.3 Schulungen
- 6.1 Kompetenzmanagement Personal
- 6.1 Schulungen intern
- 6.1.8 Unparteilichkeit Aufrechterhaltung
- 6.2.2 Zulassung Verlängerung Prüfer
- 6.3.1 Ausgegliederte Dienstleistungen
- 7.2 Öffentlich zugängliche Informationen
- 7.3.1 Vertraulichkeit
- 7.4.1 Sicherheit
- 7.4.3 Betrug
- 9.1 Antragsverfahren
- 9.2.1 Begutachtungsverfahren
- 9.3.1 Prüfungsverfahren
- 9.3.2 Sicherstellung Prüfadministration
- 9.3.5 Eignung Prüfungsverfahren
- 9.4.1 Zertifizierungsentscheidung
- 9.5.1 Aussetzung Verfahren Geltungsbereich
- 9.5.1 Zurückziehung Zertifizierung
- 9.6.1 Rezertifizierung
- 9.7.3 Fehlerhafte Handhabung von Zeichen
- 9.8.1 Einsprüche
- 9.9.1 Beschwerden
- 10.2.3 Lenkung externer Informationen
- 10.2.3 Lenkung von Dokumenten
- 10.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen
- 10.2.5 Managementbewertung
- 10.2.6 Internes Audit
- 10.2.7 Korrekturmaßnahmen
- 10.2.8 Vorbeugende Maßnahmen

Arbeitsanweisungen (8)

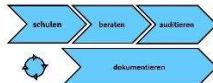
- 6.1 Kompetenzmanagement Personal
- 7.3 Vertraulichkeit
- 7.4 Sicherheit
- 8.1 Kriterien Zertifizierungsprogramm
- 9.2.1 Begutachtungsverfahren
- 9.3 Prüfungsverfahren
- 9.3.2 Sicherstellung Prüfungsadministration
- 10.2.3 Erstellen von Dokumenten

Formblätter / Nachweisformen (35)

- 4.1 Beispielvertrag
- 4.3.1 Unparteilichkeitserklärung
- 4.3.6 Analyse Unparteilichkeit
- 5.1 Organisationsdiagramm Konzern
- 5.1 Organisationsdiagramm
- 5.1 Verantwortlichkeiten und Befugnisse
- 6.1 Benennungsschreiben allgemein
- 6.1 Benennungsschreiben Qualitätsmanagementbeauftragter
- 6.1 Personalplan
- 6.1 Personalstammbuch
- 6.1 Stellenbeschreibung

- | | |
|--|--|
| 6.1 Verpflichtungserklärung Personal | 9.2 Begutachtungsverfahren |
| 6.1.8 Unterweisungsnachweis | 9.3 Prüfstatistik |
| 6.2.3 Hilfspersonal | 9.4 Verzeichnis zertifizierte Personen |
| 6.3.1 Leistung Anbieter | 9.4 Vorlage Zertifikat |
| 7.1 Kandidatenakte | 10.2.1 Qualitätsziele |
| 7.4 Sicherheitsanalyse | 10.2.1 Selbstverpflichtung |
| 8 Antragsformular | 10.2.3 Liste der Dokumente (diese Datei) |
| 8 Zertifizierungsprogramm Beispiel I | 10.2.5 Managementbewertung |
| 8 Zertifizierungsprogramm Beispiel II | 10.2.6 Auditbericht |
| 8 Zertifizierungsprogramm Beispiel III | 10.2.6 Auditcheckliste DAkkS |
| 9.1 Zertifizierungsantrag | 10.2.6 Auditplan |
| 9.2 Begutachtungsplan | 10.2.7 Maßnahmenplan |

Auf den kommenden Seiten finden Sie die Leseprobe.



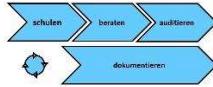
Inhalt

1. Anwendungsbereich	1
2. Normative Verweise.....	2
3. Begriffe	2
4 Allgemeine Anforderungen.....	3
4.1 Rechtsfragen	3
4.2 Verantwortlichkeit für Zertifizierungsentscheidungen.....	3
4.3 Handhabung der Unparteilichkeit.....	3
4.3.1 Rechtliche Verantwortung	3
4.4 Finanzierung und Haftung.....	4
5 Strukturelle Anforderungen	4
5.1 Leitung und Organisationsstruktur	4
5.2 Struktur der Zertifizierungsstelle in Bezug auf Schulungen.....	4
6 Anforderungen an Ressourcen	5
6.1 Allgemeine Anforderungen an das Personal	5
6.2 Personal, das in die Zertifizierungstätigkeiten einbezogen ist.....	6
6.3 Ausgliederung.....	7
6.4 Weitere Ressourcen	7
7 Anforderungen an Prozesse	7
7.1 Aufzeichnungen zu Antragstellern, Kandidaten und zertifizierten Personen.....	7
7.2 Öffentliche Informationen	8
7.3 Vertraulichkeit.....	8
7.4 Sicherheit	9
8 Zertifizierungsprogramme	10
9 Anforderungen an den Zertifizierungsprozess	11
9.1 Verfahren zur Antragstellung	11
9.2 Begutachtungsverfahren	11
9.3 Prüfungsverfahren	12
9.4 Zertifizierungsentscheidung	12
9.5 Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung	13
9.6 Rezertifizierungsprozess	14
9.7 Verwendung von Zertifikaten, Logos und Zeichen.....	15
9.8 Einsprüche gegen Zertifizierungsentscheidungen	15
9.9 Beschwerden	16
10 Managementsystemanforderungen	17
10.1 Allgemeines	17
10.2 Allgemeine Managementsystemanforderungen	17
10.2.1 Allgemeines	17
10.2.2 Managementsystem-Dokumentation.....	17
10.2.3 Lenkung von Dokumenten.....	17
10.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen	18
10.2.5 Managementbewertung	18
10.2.6 Interne Audits	18
10.2.7 Korrekturmaßnahmen	19
10.2.8 Vorbeugende Maßnahmen.....	19

1. Anwendungsbereich

Das vorliegende Managementsystem und insbesondere dieses Qualitätsmanagement-Handbuch und die hierin getroffenen Regelungen sind für alle Bereiche und Abteilungen des Unternehmens verbindlich.

Regelwerk DIN EN ISO IEC 17024



Die Verfahren sind in verschiedenen Formen und Arten von Medien realisiert. Unser Unternehmen dokumentiert mit diesem Handbuch ein Managementsystem nach der DIN EN ISO 17024 und den weiteren zugrunde liegenden Normen.

Das beschriebene Managementsystem bezieht sich auf das Unternehmen

Firmenname:

Anschrift:

Telefon:

Fax:

Internet:

E-Mail:

Zertifizierungsstellenleitung:

Qualitätsmanagementbeauftragte(r):

Wir führen folgende Dienstleistungen aus:

Zertifizierungen für Personen.

Leistungsangebot / Zertifizierungsumfang

2. Normative Verweise

Die hier gelisteten Normen sind Grundlage unserer Zertifizierung und dienen als Grundlage für das Managementsystem. Die grundlegenden Normen werden jährlich geprüft.

Fachbezogene Vorgaben werden von der Zertifizierungsstellenleitung geprüft.

- DIN EN ISO 9001, Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen,
- DIN ISO 10002, Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen,
- ISO/IEC 17000:2020-05 Konformitätsbewertung - Begriffe und allgemeine Grundlagen
- DIN EN ISO/IEC 17024 Konformitätsbewertung – Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren
- DIN EN ISO IEC 17030 Konformitätsbewertung - Allgemeine Anforderungen an Konformitätszeichen einer dritten Seite
- DIN EN ISO 19011, Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen,

3. Begriffe

Grundlegende Begriffe zur Anwendung der Norm (angelehnt an DIN EN ISO 17000).

Kunde

Organisation oder Person (also Antragsteller), die gegenüber unserer Unternehmung verantwortlich ist, die Anforderungen sicherzustellen.

Produkt

Abhängig von den Begriffen Produkt, Dienstleistung oder Prozess ist das Produkt das jeweilige Ergebnis.

Prozess / Verfahren

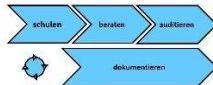
Mehrere in Wechselwirkung /-beziehung stehende Tätigkeiten, die Eingaben in Ergebnisse umwandeln.

Zertifizierungsanforderung

Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um eine Zertifizierung zu begehen.

Zertifizierungsprogramm

System, das sich auf festgelegte Produkte bezieht, auf welche festgelegte Anforderungen, Regeln und Verfahren angewendet werden.



Geltungsbereich der Zertifizierung

Bereich, für den die Zertifizierung gilt unter Beachtung der Vorgaben.

Unparteilichkeit

Anwesenheit von Objektivität

Zertifizierungsstelle

Stelle, welche die Konformität eines Zertifizierungsprogramms bewertet.

4 Allgemeine Anforderungen

4.1 Rechtsfragen

Wir sind eine juristische Person im Sinne der Norm. Wir können für unsere Tätigkeiten rechtlich verantwortlich gemacht werden.

Nachweis(e)

4.1 Beispielvertrag

Handelsregisterauszug

4.2 Verantwortlichkeit für Zertifizierungsentscheidungen

Wir erklären uns verantwortlich für alle Zertifizierungen, die unser Unternehmen ausspricht. Dies beinhaltet auch Entscheidungen in Bezug auf die Zertifizierung, einschließlich der Erteilung, Aufrechterhaltung, Rezertifizierung, Erweiterung und Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung sowie der Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung. Wir delegieren diese Aufgaben nicht.

4.3 Handhabung der Unparteilichkeit

4.3.1 Rechtliche Verantwortung

Wir nehmen die rechtliche Verantwortung für die Zertifizierungsstelle wahr. Wir weisen durch die Beschreibung im Kapitel 1 und den Handelsregisterauszug die juristische Selbstständigkeit nach.

Wir arbeiten Unparteilich und haben uns zu dieser verpflichtet. Auf unserer Internetseite erklären wir dass die Unparteilichkeit gewährleistet, mögliche Interessenskonflikte zu beseitigen. Unser handeln belegt die Objektivität der Zertifizierungstätigkeiten.

Prozess(e)

4.3.1 Unparteilichkeit

Nachweis(e)

4.3.1 Unparteilichkeitserklärung

Internetseite

4.3.2

Wir handeln gegenüber unseren Antragstellern, Kandidaten und zertifizierten Personen unparteiisch.

4.3.3

Alle Regelungen und Verfahren zur Zertifizierung von Personen werden für alle Antragsteller, Kandidaten und zertifizierten Personen auf Fairness geprüft.

4.3.4

Wir gewährleisten, dass wir keine unangemessenen finanziellen oder sonstigen Bedingungen haben. Wir schließen Verfahren aus, die die Antragsteller und Kandidaten auf unfaire Art behindern bzw. ihnen den Zugang verwehren.

4.3.5

Wir sind für die Unparteilichkeit unserer Zertifizierungstätigkeiten verantwortlich. Wir prüfen laufend kommerziellen, finanziellen oder sonstigen Druck, um die Unparteilichkeit nicht zu gefährden.

4.3.6

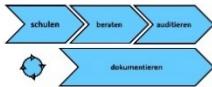
Wir identifizieren laufend die Gefährdungen der Unparteilichkeit inklusive verbundener Stellen. Wir beachten auch die Beziehungen, welche sich aus dem Personal ergeben.

Nachweis(e)

4.3.6 FB Analyse Unparteilichkeitserklärung

4.3.7

Wir analysieren laufend mögliche Interessenkonflikte, die sich aus Zertifizierungstätigkeiten entstehen. Wir dokumentieren die Unparteilichkeit in der dem FB 4.3.6 Analyse Unparteilichkeitserklärung. Wenn möglich



6.1 Kompetenzmanagement Personal

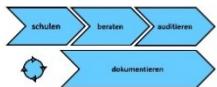
MW		Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
Personal	Zertst.-leitung	<p>Start</p> <p>Kompetenz-bewertung steht an</p>	Zertifizierungsprogramme	Eine Bewertung steht an bei der Einführung neuer Programme, Personalersatz, Personalverstärkung oder Programmänderungen.
Personal	Zertst.-leitung	<p>Ermittlung</p>	Zertifizierungsprogramme, Personalplan	Es wird ermittelt, welche Kompetenzen notwendig sind und im Personalplan vermerkt.
Personal	Zertst.-leitung	<p>Prüfung durchführen</p>	Personalplan, Maßnahmenplan	Es wird geprüft, ob Defizite vorhanden sind. Defizite werden im Formblatt Maßnahmenplan gelistet.
Personal	Zertst.-leitung	<p>Müssen Schulungen umgesetzt werden ?</p> <p>Ja</p> <p>Verfahren Schulungen</p>	Schulungen, Korrekturmaßnahme	Bei Defiziten werden notwendige Schulungen durchgeführt bis alle Kompetenzen vorhanden sind. Falls keine Schulungen durchgeführt werden können, wird gem. Verfahren Korrekturmaßnahmen verfahren.
Zertst.-leitung		<p>Nein</p> <p>Unterlagen führen</p>	Personalplan	Der Personalplan wird aktualisiert und von der Zertifizierungsstellenleitung abgezeichnet.
Zertst.-leitung		<p>Kompetenzprüfung planen</p>	Terminkalender	Datum der nächsten Routineprüfung planen und im Terminkalender vermerken.
		<p>Ende</p>		

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung

9.3.5 Eignung Prüfungsverfahren

MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
	Zertst.-leitung	<p>Start</p> <p>Prüfung steht an</p> <p>Auswertung</p> <p>Bericht erstellen</p> <p>Erhebliche Abweichungen erkannt?</p> <p>ja → Verfahren Korrekturmaßnahme n</p> <p>Nein → Nachbereitung / Ablage</p> <p>Ende</p>	Prüfungsverfahren, Ergebnisse des letzten halben Jahres	Sammlung aller Daten von vorhergehenden Prüfungen / Zertifizierungen.
	Zertst.-leitung		Prüfungsverfahren, Ergebnisse des letzten halben Jahres	Auswertung der Ergebnisse mit Schwerpunkt auf Abweichungen und nicht schlüssiger Ergebnisse.
	Zertst.-leitung		Prüfungsverfahren, Ergebnisse des letzten halben Jahres, Bericht	Erstellen eines Berichtes über die ausgewerteten Ergebnisse.
	Zertst.-leitung		Prüfungsverfahren, Ergebnisse des letzten halben Jahres, Bericht, Maßnahmenplan	Bei Abweichungen werden Korrekturmaßnahmen eingeleitet und überwacht. Bei erheblichen Korrekturmaßnahmen wird das Prüfungskonzept grundlegend überarbeitet.
	Zertst.-leitung		Alle Unterlagen	Die Unterlagen werden nachbereitet, abgeschlossen und abgelegt.

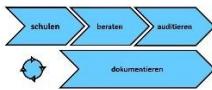
MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung



9.9.1 Beschwerden

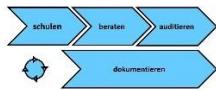
MW	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf Hilfsmittel
Kunde	Zertst.-leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> B["Beschwerde / Einspruch geht ein"] B --> Bewerten["Bewerten"] Bewerten --> Decision{Beschwerde / Einspruch berechtigt?} Decision -- Ja --> Ursachenforschung["Ursachenforschung"] Ursachenforschung --> VA["VA Korrektur- und Vorbeuge-maßnahmen"] VA --> Problem{Problem beseitigt?} Problem -- Ja --> Info["Information"] Info --> Weiterleitung["Weiterleitung / Auswertung"] Weiterleitung --> Ende([Ende]) Problem -- Nein --> Korrekturmaßnahme["Korrekturmaßnahme"] Korrekturmaßnahme --> Ende </pre>	Beschwerde	Die Beschwerde / der Einspruch geht ein und wird formal bestätigt.
Kunde	Zertst.-leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> B["Beschwerde / Einspruch geht ein"] B --> Bewerten["Bewerten"] Bewerten --> Decision{Beschwerde / Einspruch berechtigt?} Decision -- Nein --> Ende([Ende]) </pre>	Alle Unterlagen	Es wird eine Person mit dem Fall beauftragt oder ein Ausschuss gebildet, welcher sich mit dem Vorgang beschäftigt. Ausgewählte Personen dürfen mit dem Einspruch / Beschwerde nicht zu tun haben.
Personal	Zertst.-leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> B["Beschwerde / Einspruch geht ein"] B --> Bewerten["Bewerten"] Bewerten --> Decision{Beschwerde / Einspruch berechtigt?} Decision -- Ja --> Ursachenforschung["Ursachenforschung"] Ursachenforschung --> VA["VA Korrektur- und Vorbeuge-maßnahmen"] VA --> Problem{Problem beseitigt?} Problem -- Ja --> Info["Information"] Info --> Weiterleitung["Weiterleitung / Auswertung"] Weiterleitung --> Ende([Ende]) Problem -- Nein --> Korrekturmaßnahme["Korrekturmaßnahme"] Korrekturmaßnahme --> Ende </pre>	Alle Unterlagen und Informationen	Anhand aller vorhandenen Unterlagen wird geprüft, ob die Beschwerde / der Einspruch berechtigt ist.
Personal	Zertst.-leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> B["Beschwerde / Einspruch geht ein"] B --> Bewerten["Bewerten"] Bewerten --> Decision{Beschwerde / Einspruch berechtigt?} Decision -- Ja --> Ursachenforschung["Ursachenforschung"] Ursachenforschung --> VA["VA Korrektur- und Vorbeuge-maßnahmen"] VA --> Problem{Problem beseitigt?} Problem -- Nein --> Korrekturmaßnahme["Korrekturmaßnahme"] </pre>	Alle Unterlagen und Informationen, Maßnahmenplan	Anhand der vorhandenen Informationen wird der Grund für den Fehler gesucht.
Personal	Zertst.-leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> B["Beschwerde / Einspruch geht ein"] B --> Bewerten["Bewerten"] Bewerten --> Decision{Beschwerde / Einspruch berechtigt?} Decision -- Ja --> Ursachenforschung["Ursachenforschung"] Ursachenforschung --> VA["VA Korrektur- und Vorbeuge-maßnahmen"] VA --> Problem{Problem beseitigt?} Problem -- Nein --> Korrekturmaßnahme["Korrekturmaßnahme"] </pre>	Alle Unterlagen und Informationen, Maßnahmenplan, VA Korrekturmaßnahme	Gemäß der Verfahrensanweisung werden Korrekturmaßnahmen ergriffen.
Kunde	Zertst.-leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> B["Beschwerde / Einspruch geht ein"] B --> Bewerten["Bewerten"] Bewerten --> Decision{Beschwerde / Einspruch berechtigt?} Decision -- Ja --> Ursachenforschung["Ursachenforschung"] Ursachenforschung --> VA["VA Korrektur- und Vorbeuge-maßnahmen"] VA --> Problem{Problem beseitigt?} Problem -- Ja --> Info["Information"] Info --> Weiterleitung["Weiterleitung / Auswertung"] Weiterleitung --> Ende([Ende]) Problem -- Nein --> Korrekturmaßnahme["Korrekturmaßnahme"] </pre>	Alle Unterlagen und Informationen	Es wird geprüft, ob der Fehler beseitigt wurde.
Kunde	Zertst.-leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> B["Beschwerde / Einspruch geht ein"] B --> Bewerten["Bewerten"] Bewerten --> Decision{Beschwerde / Einspruch berechtigt?} Decision -- Ja --> Ursachenforschung["Ursachenforschung"] Ursachenforschung --> VA["VA Korrektur- und Vorbeuge-maßnahmen"] VA --> Problem{Problem beseitigt?} Problem -- Nein --> Korrekturmaßnahme["Korrekturmaßnahme"] </pre>	Alle Unterlagen und Informationen	Information an alle Beteiligten und im Besonderen an die Beschwerdeführende Person
Kunde	Zertst.-leitung	<pre> graph TD Start([Start]) --> B["Beschwerde / Einspruch geht ein"] B --> Bewerten["Bewerten"] Bewerten --> Decision{Beschwerde / Einspruch berechtigt?} Decision -- Ja --> Ursachenforschung["Ursachenforschung"] Ursachenforschung --> VA["VA Korrektur- und Vorbeuge-maßnahmen"] VA --> Problem{Problem beseitigt?} Problem -- Nein --> Korrekturmaßnahme["Korrekturmaßnahme"] </pre>	Alle Unterlagen und Informationen, VA Korrekturmaßnahme	Weiterleitung an den Managementbeauftragten und Auswertung im Rahmen der Evaluationen

MW = Mitwirkung
VA = Verantwortung



Formblatt Verantwortlichkeiten und Befugnisse (5.1)

Verantwortung / Befugnis	verantwortlich / befugt	Stellvertretung
Entwicklung von grundsätzlichen Regelungen, die sich auf die Tätigkeit der Stelle beziehen	Zertifizierungsstellenleitung	Zertifizierungsstellenleitung Stellvertretung
Überwachung der Umsetzung der grundsätzlichen Regelungen und Verfahren	Zertifizierungsstellenleitung	Qualitätsbeauftragter
Überwachung der Finanzen der Zertifizierungsstelle	Zertifizierungsstellenleitung	Steuerberater
Entwicklung von Zertifizierungstätigkeiten	Zertifizierungsstellenleitung, Zertifizierungsstellenleitung Stellvertretung, Qualitätsbeauftragter	/
Entwicklung von Zertifizierungsanforderungen	Zertifizierungsstellenleitung, Zertifizierungsstellenleitung Stellvertretung, Qualitätsbeauftragter	/
Bewertung	Zertifizierungsstellenleitung	Zertifierungsausschuss
Zertifizierungsentscheidungen	Zertifizierungsstellenleitung	Zertifierungsausschuss
Nach Bedarf Delegierung von Befugnissen auf Ausschüsse oder Einzelpersonen, um festgelegte Tätigkeiten in ihrem Auftrag auszuführen	Zertifizierungsstellenleitung	Zertifizierungsstellenleitung Stellvertretung
Vertragliche Vereinbarungen	Zertifizierungsstellenleitung	Zertifizierungsstellenleitung Stellvertretung
Bereitstellen ausreichender Ressourcen für die Zertifizierungstätigkeiten	Zertifizierungsstellenleitung	
Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen	Benannte Personen gemäß Personalstammbuch	Beschwerdeausschuss
Anforderungen an die Kompetenz des Personals	Zertifizierungsstellenleitung	Zertifierungsausschuss
Managementsystem der Zertifizierungsstelle	Zertifizierungsstellenleitung, Zertifizierungsstellenleitung	Zertifizierungsstellenleitung



Formblatt Verantwortlichkeiten und Befugnisse (5.1)

	leitung Stellvertretung, Qualitätsbeauftragter	
--	---	--

Letzte Aktualisierung dieser Aufzeichnung am: xx.xx.xxxx

Verantwortungen und Befugnisse erstellt, geprüft und freigegeben am: xx.xx.xxxx

Unterschrift Zertifizierungsstellenleitung