

23.07.2019

## AC-VA-402 Zertifizierungsprozess, v 15

### Inhaltsverzeichnis

0. Allgemeines
1. Erstinformation
2. Kundenanfrage
3. Angebot und Auditprogramm
4. Zertifizierungsauftrag
5. Auswahl der Auditoren
6. Erstzertifizierungs-Audit
7. Erteilung des Zertifikats
8. Überwachungsverfahren
9. Re-Zertifizierungsaudit
10. Werbung mit der Zertifizierung
11. Aussetzung/Entzug der Zertifizierung
12. Kundeninformationen
13. Verpflichtung und Verantwortung des Kunden.
14. Verpflichtung und Verantwortung der AirCert
15. OASIS Datenbank

## 0. Allgemeines

### 0.1 Zweck der Prozedur

- Vorgabe des Zertifizierungsprozesses für die Geschäftsstelle, eindeutige Auslegung des Regelwerkes und Darstellung der Verfahrensweise (einschließlich Multi-Site-Audits). Die Prozesse vom Eingang des Kundeninteresses über die Erstzertifizierung mit Stufe 1 und 2, den zwei Überwachungsaudits bei Einhaltung der vorgegebenen Fristen bis hin zu den weiteren 3-Jahres-Phasen mit Re-Zertifizierung und Überwachungsaudits müssen in allen Details klar beschrieben sein.
- Der vorliegende Prozess dient auch zur Veröffentlichung und Information für Interessenten ebenso wie für Kunden, die bereits eine feste Strategie für den Aufbau eines QM-Systems verfolgen. Dieser Prozess kann im Internet von der AirCert-Website per Download als PDF-File abgerufen werden.

### 0.2 Geltungsbereich

Geschäftsstelle und alle Zertifizierungsvorhaben

### 0.3 Anwendbare Referenzdokumente

- |     |   |
|-----|---|
| AD1 | EN 9104-001                                 |
| AD2 | ISO/IEC 17021-1                             |
| AD3 | IAF MD1                                     |
| AD4 | IAF MD3                                     |
| AD5 | IAF MD5                                     |
| AD6 | Normauszug AC-NM-302                        |
| AD7 | AC-VA-404 Multi-Site-Verfahren für ISO 9001 |
| AD8 | AC-VA-403 Auditverfahren                    |
| AD9 | EN9101                                      |

Alle Referenzdokumente sind in ihrer jeweils aktuell gültigen Version zu verwenden.

## 1. Erstinformation

Die Kontaktaufnahme zwischen Kunden und AirCert kann durch verschiedene Anstöße zustande kommen:

- Selbständige Kontaktnahme durch den Kunden
- Empfehlung durch Dritte oder Auditoren
- Information über das Internet bzw. Besuch der Website der AirCert

Nach der Kontaktaufnahme mit der AirCert erhält der Kunde Informationen über das Zertifizierungsverfahren der AirCert:

- bei Bedarf durch ein Vorgespräch
- Zertifizierungsprozedur (auch auf der AirCert-Website als Download verfügbar)
- Formblatt AC-FV-48x

Auf der Grundlage dieser ersten Informationen kann der Kunde/ das Unternehmen die Anfrage detailliert einreichen.

## 2. Kundenanfrage

Eine Kundenanfrage kann sich beziehen auf

- einen neuen Auftrag
- eine Erweiterung des Geltungsbereiches

### Anfrage zum neuen Auftrag

Das Unternehmen reicht die Anfrage zu einer Zertifizierung oder Auditierung ein, indem es die mit der Geschäftsstelle abgesprochenen, benötigten Informationen der Geschäftsstelle der AirCert zur Verfügung stellt.

Die Daten dieser Anfrage werden auf die notwendigen sachlichen und formalen Voraussetzungen für die Durchführung eines Zertifizierungsverfahrens von der AirCert geprüft.

Die Informationen welche mindestens vom Antragsteller bereitzustellen sind, werden mittels des AirCert-Formblattes AC-FV-48x, abgefragt. Folgende Informationen sind unter anderem zwingend erforderlich:

- die Normen oder Anforderungen nach denen die Zertifizierung beantragt wird
- gewünschter Geltungsbereich und nicht anwendbarer Normabschnitte
- allgemeine Merkmale der Organisation (Stammdaten, z.B.: MA-Zahl, Standorte/Sites, Ansprechpartner, ...)
- allgemeine, für den Zertifizierungsbereich relevante, Informationen (evtl. Informationen zu Prozesslandschaft, Prozessen und Produkten, Exportbestimmungen, ...)
- Informationen bezüglich ausgegliederter Prozesse
- Informationen zur Nutzung von Beratungsleistungen

Die Zertifizierungsstelle prüft zusätzlich, ob

- die Zertifizierungsstelle über die Kompetenz verfügt, die Zertifizierung durchzuführen
- mögliche Differenzen zwischen der Zertifizierungsstelle und der anfragenden Organisation, die Zertifizierung betreffend, vorab gelöst werden können
- mögliches Konfliktpotenzial besteht

### Anfrage zur Erweiterung des Geltungsbereiches

Beauftragt ein Kunde die Erweiterung des Geltungsbereichs einer schon erteilten Zertifizierung, wird dieser Antrag von der GS geprüft, ob

- eine entsprechende Akkreditierung der Zertifizierungsstelle vorhanden ist
- Auditoren mit entsprechenden Zulassungen verfügbar sind
- vertraglich festgelegte Auditzeiten neu berechnet werden müssen (ggf. neues Angebot an Kunden)

Der erweiterte Geltungsbereich muss auditiert werden; dies kann im Rahmen eines Überwachungsaudits, einer Re-Zertifizierung oder durch eine gesonderte Auditierung erfolgen.

### 3. Angebot und Auditprogramm

Nach erfolgter positiver Überprüfung der Antragstellung (siehe Abschnitt 2 dieser Anweisung) erhält das Unternehmen aufgrund der Zertifizierungsanfrage ein Angebot mit folgenden Angaben:

- anzuwendende Norm und EA-Scope
- Klassifizierung der Zertifizierungsstruktur
- Umfang des Zertifizierungsverfahrens (Anzahl der Auditoren-Manntage vor Ort usw.)
- Kosten über einen Zeitraum von 3 Jahren (Kosten für die Erst- oder Re-Zertifizierung sowie die zwei im Jahresrhythmus folgenden Überwachungsaudits) (für Angebote nach EN91xx wird auf OASIS und ICOP-Gebühren separat hingewiesen)
- gegebenenfalls eine Aufforderung weitere Informationen bereitzustellen.

Lehnt die AirCert eine Zertifizierung des Antragstellers ab, so muss diese Entscheidung dokumentiert werden und dem Antragsteller begründet mitgeteilt werden.

Zusätzlich zum Angebot entwickelt die Zertifizierungsstelle ein Auditprogramm, welches die Inhalte des Zertifizierungszyklus (bei Erstzertifizierung inklusive der nachfolgenden Rezertifizierung) festlegt. Das Auditprogramm wird durch

- die Inhalte des Angebotes,
- sowie den auf Formblatt AC-FV-48x, Zertifizierungsgrundlage, dokumentierten Informationen

definiert. Eine genauere Beschreibung findet sich in AD8. In den nachfolgenden Abschnitten 3.1 und 3.2 wird die Ermittlung der Zertifizierungsstruktur sowie der Umfang des Zertifizierungsverfahrens (Auditdauer und Auditfrequenz) ausführlich definiert.

#### 3.1. Ermittlung der Zertifizierungsstruktur bei Angeboten für EN 91xx

Nachfolgende Definitionen sind entnommen aus AD1.

##### 3.1.1 Arten von Zertifizierungsstrukturen (AD1, 3.11)

- Single Site
- Multiple Site
- Campus
- Several Sites
- Complex Organisations

##### 3.1.1.1 Single-Site-Unternehmen (OSU)

OSUs sind definiert durch

- einen einzigen Standort

##### 3.1.1.2 Multiple-Site-Unternehmen (MSU)

MSUs sind definiert durch

- einen Hauptstandort (Zentrale) und ein Netzwerk von weiteren Standorten (Filialen)
- mit Ausnahme des Hauptstandortes werden in allen Standorten substanziell dieselben Prozesse, sowie nach denselben Methoden und Prozeduren gearbeitet/produziert
- es wird unterschieden in 2 Kategorien von MSUs:
  - MSU nach IAF MD1 (AD3)-Kriterien
  - MSU nach AD3- und MD3 (AD4)-Kriterien

##### 3.1.1.3 Campus-Unternehmen (CAU)

CAUs sind definiert durch

- einen Hauptstandort (Zentrale) und ein Netzwerk von weiteren Standorten (Filialen)
- einen dezentralisierten, sequenziellen Produktrealisierungsprozess
- innerhalb der Wertschöpfungskette sind die Outputs einer Site die erforderlichen Inputs für eine andere Site

#### **3.1.1.4 Several-Sites-Unternehmen (SSU)**

SSUs sind definiert durch

- einen Hauptstandort (Zentrale) und ein Netzwerk von weiteren Standorten (Filialen)
- SSUs erfüllen nicht die Anforderungen und Auswahlkriterien für MSUs oder CAUs

#### **3.1.1.5 Complex-Unternehmen (COU)**

COUs sind definiert durch

- einen Hauptstandort (Zentrale) und ein Netzwerk von weiteren Standorten (Filialen)
- jede Kombination von MSU-, CAU- und COU-Strukturen oder mehrere Campus-Strukturen

#### **3.1.2 Ermittlung der Auswahlkriterien**

Die Auswahlkriterien zur Ermittlung der Zertifizierungsstruktur sind definiert in AD1, Appendix B.

Eine Organisation muss alle Auswahlkriterien einer Zertifizierungsstruktur erfüllen, um dieser zugeordnet werden zu können.

Die Geschäftsstelle der AirCert ermittelt die Zuordnung eines Unternehmens mittels der Auswahlkriterien. Die Beschlussfassung der Zuordnung von Unternehmen mit mehreren Standorten ist zu dokumentieren im Formblatt AC-FV-48x.

#### **3.2 Ermittlung von Auditdauer und Auditfrequenz, Auditprogramm**

Die Geschäftsstelle muss ein Auditprogramm entwickeln, welches den kompletten Zertifizierungszyklus (bei Erstzertifizierung inklusive der nachfolgenden Rezertifizierung) umfasst.

Die Geschäftsstelle muss den Auditumfang, bestehend aus Auditdauer und Auditfrequenz, für einen kompletten Auditzyklus vor Abgabe eines Angebotes bestimmen und auf Formblatt AC-FV-48x dokumentieren.

Der Kunde bestätigt die Daten mit Unterzeichnung des Angebotes, der Leitende Auditor erhält sie mit der Auditorenbeauftragung.

Zu den in den nachfolgenden Abschnitten detailliert dargestellten Berechnungen sollte zusätzlich beachtet werden, dass eine große Anzahl von Abweichungen/Nichtkonformitäten bzw. deren Überprüfung zu einer Erhöhung der kalkulierten Auditzeit führen kann.

Kommt es zu Veränderungen der Angaben in der Zertifizierungsgrundlage AC-FV-48x, so sind Kunden und Auditoren angewiesen, dies der Geschäftsstelle umgehend zu melden, welche daraufhin das Formblatt aktualisiert, ggf. die Auditzeit anpasst und die erneute Freigabe erteilt. Speziell bei Erstzertifizierungen überprüft der Leitende Auditor am Ende des Audits Stufe 1 nochmals die Kundenangaben und die Annahmen der Zertifizierungsstelle auf denen die Berechnungen der Auditmanntage basieren und gibt der Geschäftsstelle Rückmeldung.

Ein AirCert-Audit darf grundsätzlich 0,5 Audittage vor Ort nicht unterschreiten (Ausnahme: Special Audits). Ein Erstzertifizierungsaudit sollte einen Audittag vor Ort nicht unterschreiten.

Die Werte für Auditdauern einer Erstzertifizierung beinhalten Stufe 1 und Stufe 2.

#### **3.2.1 Ermittlung der Auditdauer für Zertifizierungen DIN EN ISO 9001 von Single-Site-Unternehmungen**

(nach ISO 17021-1 in Verbindung mit IAF MD 5)

- Grundlage der Ermittlung der Audittage vor Ort sind grundsätzlich die Richtzeiten gemäß Anhang 1 IAF MD 5, beschrieben im Normauszug AC-NM-301

- bei jedem Kunden werden sämtliche Faktoren, die eine Verlängerung oder Verkürzung der Auditzeit zur Folge haben, von der Geschäftsstelle geprüft.

Bei allen Berechnungen gilt, dass die Auditdauer kaufmännisch auf einen halben oder vollen Audittag gerundet werden muss.

### **3.2.2 Ermittlung des Auditaufwands für Zertifizierungen nach EN91xx von Single-Site-Unternehmungen**

(nach AD1)

Anwendbar ist AD1:

- Tabelle 2
- Kürzungen sind nicht möglich
- Verlängerungen sind nach AD5 möglich

Als Arbeitsunterlage sollte der Normauszug AD6 Verwendung finden.

Für alle Berechnungen gilt, dass die Auditdauer auf den nächsten halben oder vollen Audittag aufgerundet werden muss.

Die Mantageberechnung ist mittels des in der OASIS-Datenbank integrierten Berechnungstools durchzuführen und zu verifizieren.

### **3.2.3 Ermittlung des Auditaufwands für Zertifizierungen DIN EN ISO 9001 von Multi-Site-Unternehmungen**

(nach AD2 in Verbindung mit AD5)

Die Berechnung der Vor-Ort-Auditzeiten sowie der Auditfrequenzen / Sampling-Raten von Multi-Site-Unternehmungen gelten die Bestimmungen der Anweisung AD7.

Bei allen Berechnungen gilt, dass die Auditdauer kaufmännisch auf einen halben oder vollen Audittag gerundet werden muss.

### **3.2.4 Ermittlung des Auditaufwands für Zertifizierungen EN 91xx von Multi-Site-Unternehmungen**

(nach AD1)

Für die Berechnung der Vor-Ort-Auditzeiten aller möglichen Formen von Multi-Site-Unternehmungen gelten die Anforderungen AD1, Abschnitt 8.2.

Für alle Berechnungen gilt, dass die Auditdauer auf den nächsten halben oder vollen Audittag aufgerundet werden muss.

Die Mantageberechnung ist mittels des in der OASIS-Datenbank integrierten Berechnungstools durchzuführen.

#### **3.2.4.1 Multiple Site**

Es existieren zwei zu unterscheidende Typen von Multi-Site-Unternehmungen:

- Typ 1 (erfüllt Anforderungen nach AD3 aber nicht nach AD4)
- Typ 2 (erfüllt die Anforderungen nach AD3 und AD4)

Im Moment findet die Möglichkeit der "Advanced Surveillance and Recertification" keine Anwendung bei AirCert. Trotzdem sind in den nachfolgenden Abschnitten die Auditdauer- und Sampling-Berechnungen für beide Typen angegeben.

Für beide Typen ist die grundsätzliche Berechnung der Auditzeiten identisch, die Typen unterscheiden sich in der Anwendung des Sampling-Verfahrens. Anzuwenden ist:

- Tabelle 2, AD1 (auch AD6) unter Berücksichtigung der Mitarbeiterzahl für jede Site separat. Die Werte für Auditdauern einer Erstzertifizierung beinhalten Stufe 1 und Stufe 2.
- Kürzungen sind nicht möglich (Kürzungen sind nur bei Anwendung von ASRP möglich)
- Verlängerungen nach AD5 sind möglich

#### 3.2.4.1.1 Auditfrequenz Erstzertifizierung

Für beide Typen müssen alle Sites auditiert werden.

#### 3.2.4.1.2 Auditfrequenz Überwachung

Tabelle 3 EN9104-001 (Auditfrequenz)

- Typ 1
  - Ü1: Zentrale und ca. 50% der Sites
  - Ü2: Zentrale und mindestens die nicht in Ü1 auditierten Sites
- Typ 2
  - Ü1: Zentrale und ca. 1/3 der Sites
  - Ü2/Ü3: Zentrale und ca. 50% der nicht im Ü1 auditierten Sites

**Anmerkung zu Typ 1: besteht eine Multiple Site aus einer Zentrale und nur einem weiteren Standort, so sind in beiden Überwachungen beide Sites zu auditieren.**

#### 3.2.4.1.3 Auditfrequenz Re-Zertifizierung

Tabelle 3 AD1 (Auditfrequenz)

- Typ 1
  - Zentrale und alle Sites (analog dem Audit der Erstzertifizierung)
- Typ 2
  - Zentrale und die in den beiden Überwachungsaudits nicht auditierten Sites
  - es ist sicher zu stellen, dass jede Site mindestens einmal innerhalb 48 Monaten auditiert wird.

#### 3.2.4.2 Campus

Anzuwenden ist:

- Tabelle 2 AD1 (AD6) unter Addition aller Mitarbeiter aller Sites zu einem Wert. Die Werte für Auditdauern einer Erstzertifizierung beinhalten Stufe 1 und Stufe 2.
- Zwingende Verlängerung der Auditzeit um 10% zur Berücksichtigung von Campus-Aspekten (z.B. Kommunikation, ...)
- weitere Verlängerungen nach AD5 sind möglich
- Kürzungen sind nicht möglich

Bei Campus-Unternehmungen sind für alle Audits alle Sites zu auditieren.

#### 3.2.4.3 Several Sites

Anzuwenden ist:

- Tabelle 2 AD1 (AD6) unter Berücksichtigung der Mitarbeiterzahl für jede Site separat. Die Werte für Auditdauern einer Erstzertifizierung beinhalten Stufe 1 und Stufe 2.
- Verlängerungen nach AD5 sind möglich
- Separate Kürzungen für Sites sind möglich in Verbindung mit Tabelle 4 AD1, jedoch nicht mehr als 30% insgesamt pro Site

Bei Several-Sites-Unternehmungen sind für alle Audits alle Sites zu auditieren.

#### 3.2.4.4 Complex Organization

Die Berechnung ist eine Kombination der oben dargestellten Berechnungen für Multiple Site, ein oder mehrere Campus und Several Site auf Basis der Tabelle 2 AD1 (AD6). Die Werte für Auditdauern einer Erstzertifizierung beinhalten Stufe 1 und Stufe 2.

Die Auditfrequenz ist abhängig von der Kombination der Zertifizierungsstrukturen des Complex-Unternehmens und muss im Einzelfall betrachtet werden.

Die Klassifizierung und Auditdauer- und Auditfrequenz-Berechnung eines Unternehmens nach Complex-Struktur bedarf der vorherigen Genehmigung durch das IAQG OPMT.

### **3.2.5 Ermittlung des Auditaufwands für Unternehmen mit mehreren AQMS-Standards**

(nach AD1)

Anzuwenden ist:

- Tabelle 2 AD1 (AD6) für den Erst-Standard unter Addition aller Mitarbeiter aller Sites zu einem Wert oder pro Seite wie für die anzuwendende Zertifizierungsstruktur vorgegeben. Die Werte für Auditdauern einer Erstzertifizierung beinhalten Stufe 1 und Stufe 2.
- Zwingende Verlängerung der Auditzeiten um 15% für voll integrierte Organisationen
- Zwingende Verlängerung der Auditzeiten um 30% für teilweise integrierte Organisationen
- für nicht integrierte Organisationen müssen die Auditzeiten für jeden AQMS-Standard separat berechnet werden entsprechend Tabelle 2 AD1 (AD6) sowie der anzuwendenden Zertifizierungsstruktur. Dabei müssen zur Ermittlung der Mitarbeiterzahl pro Standard, die Mitarbeiter den AQMS-Standards zugeordnet werden.
- Kürzungen bei Anwendung von ASRP sind nicht möglich

Alle weiteren Regelungen betreffend eine Zertifizierung von Unternehmen mit mehreren AQMS-Standards sind beschrieben in AC-VA-405.

## **4. Zertifizierungsauftrag**

Das Unternehmen bestätigt mit Unterschrift des Zertifizierungsangebotes der die Erteilung des Zertifizierungsauftrages.

Im Angebot der AirCert wird darauf verwiesen, dass der Kunde mit Annahme des Angebotes zusätzlich folgenden Bestimmungen zustimmt bzw. folgende Anforderungen erfüllt:

- den AGB der AirCert
- der Zeichensatzung der AirCert (incl. Bedingungen zur Zertifikatsnutzung)
- die Anforderungen hinsichtlich der Zertifizierung (z. B. dass interne Audits und eine normenkonforme Managementbewertung durchgeführt wurden),
- alle zur Auditierung erforderlichen Informationen, Einrichtungen und Personen werden zur Verfügung gestellt

### **Anmerkung:**

*Alle Bereiche, zu denen der Auditor keinen Zutritt gewährt bekommt und alle Prozesse, die nicht zur Auditierung durch den Kunden offen gelegt werden (z.B. aus Gründen der Geheimhaltung, Export Control Requirements, ...) führen zu Ausschlüssen bzw. Einschränkungen des Geltungsbereiches des Zertifikates, solange die Normkonformität dieser Bereiche/Prozesse nicht durch gleiche Bereiche/Prozesse welche nicht einschränkenden / auditverhindernden Bedingungen unterliegen eindeutig und plausibel nachgewiesen werden können*

## **5.0 Auswahl der Auditoren**

Die Kriterien der AirCert-Auditorenauswahl sind beschrieben in der Anweisung AD8, Para. 1.2.

AD8:

Bei Zertifizierungen

- nach ISO9001 kann das Unternehmen die Auditoren ohne Angabe von Gründen einmal ablehnen, AirCert wird Alternativen benennen
- nach EN91xx können die von AirCert benannten Auditoren nicht abgelehnt werden, es sei denn, es sprechen wichtige Gründe dagegen. Wichtige Gründe können sein: Konfliktsituationen mit Export-Kontrollen bzw. -Bestimmungen, Konflikte bzgl. der Vertraulichkeit/Geheimhaltung, Interessenskonflikte z.B. wegen bestehender Konkurrenzsituation, Nationalität des Auditors

Nach Annahme erfolgt die weitere Kommunikation und Koordination durch den Leitenden Auditor (Lead-Auditor).

## **6. Erstzertifizierungs-Audit**

Das Erstzertifizierungs-Audit eines Managementsystems muss in zwei Stufen durchgeführt werden: Stufe 1 und Stufe 2.

### **6.1 Audit der Stufe 1**

#### **6.1.1 Vor dem Audit der Stufe 1**

Vor dem Audit der Stufe 1

- muss die Zertifizierungsstelle
  - den Leitenden Auditor für das Audit Stufe 1 nominieren sowie bei Bedarf zusätzliche Auditoren bestimmen
  - die Auditdauer (Mann-tageberechnung) festlegen
  - überprüfen ob zusätzliche Vorgaben/Anforderungen an die Organisation (z.B. durch deren Kunden) zu berücksichtigen sind
  - überprüfen, ob alle benötigten Informationen von der zu auditierenden Organisation vorhanden sind (festgelegt in AD2, Abschnitt 9.2.1 und für Audits nach EN91xx zusätzlich in AD9, Abschnitt 4.3.1.1)
- muss der Leitende Auditor
  - ermitteln, ob die erhaltenen Informationen ausreichen, um das Audit Stufe 1 durchzuführen
  - die von der Zertifizierungsstelle berechnete Auditdauer verifizieren
  - einen Auditplanungsentwurf entwickeln und der zu auditierenden Organisation kommunizieren und darauffolgend den Auditplan für das Audit Stufe 1 festlegen

#### **6.1.2 Durchführung des Audits Stufe 1**

Die Durchführung des Audits Stufe 1 muss folgende Tätigkeiten umfassen:

- Sammeln von Informationen bezüglich
  - des Geltungsbereiches des Managementsystems
  - der Prozesse und des Standortes / der Standorte des Kunden sowie zugehörige gesetzliche und behördliche Aspekte und deren Einhaltung (z. B. Qualitäts-, Umwelt- und rechtliche Aspekte der Tätigkeiten des Kunden, damit verbundene Risiken usw.)
  - zusätzlicher Vorgaben/Anforderungen an die Organisation (z.B. durch deren Kunden)
  - einer Bestätigung des Auditprogramms und Auditteams des Audits Stufe 1 oder weiterer zusätzlich nötiger Auditaktivitäten
  - der Managementsystem-Dokumentation des Kunden. Insbesondere müssen zur Verfügung gestellt werden
    - das Qualitätsmanagementhandbuch
    - Nachweise über interne Audits
    - mindestens eine Managementbewertung
    - Nachweise über Kundenzufriedenheit und Beschwerden
    - für Audits nach EN91xx
      - eine Beschreibung der Prozesse, inklusive deren Abfolge und Wechselwirkungen und eine Identifizierung aller ausgegliederten Prozesse
      - Nachweise über interne Audits von Prozessen
      - ein Nachweis darüber, dass die Normanforderungen (EN91xx) durch die dokumentierten, für das QMS festgelegten Verfahren, angesprochen werden
- Überprüfung der zu auditierenden Organisation
  - insbesondere bei Audits nach der Norm EN91xx ist die von der Zertifizierungsstelle ermittelte Zertifizierungsstruktur zu verifizieren
  - den Standort/die Standorte und die standortspezifischen Bedingungen des Kunden zu beurteilen sowie



- Diskussionen mit dem Personal der Organisation des Kunden mit dem Zweck zu führen, die Bereitschaft für das Audit Stufe 2 zu ermitteln,
- die in den von der auditierten Organisation bereitgestellten Unterlagen und Dokumentation beinhalteten Aussagen zu überprüfen (für Audits nach EN91xx findet sich eine ausführliche Auflistung dieser Überprüfungen in AD9, Abschnitt 4.3.2.3)
- Erarbeiten von Schlussfolgerungen, um
  - den Stand der Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems zu bewerten
  - den Status des Kunden sowie das Verständnis bezüglich der Anforderungen der Norm, insbesondere im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten wie Prozessen, Zielen und das Betreiben des Managementsystems zu bewerten
  - zu beurteilen, ob die internen Audits und Managementbewertungen geplant und durchgeführt werden und dass der Grad der Umsetzung des Managementsystems belegt, dass der Kunde für das Audit der Stufe 2 bereit ist
  - mögliche Problembereiche zu identifizieren, die vor dem Audit Stufe 2 behoben werden müssen, um nicht als Nichtkonformitäten eingestuft zu werden (mögliche Problembereiche müssen von der Zertifizierungsstelle überprüft werden, um zu ermitteln, ob die Organisation für das Audit Stufe 2 bereit ist)
  - die Auditbedingungen zu verifizieren (Auditdauer des Audits Stufe 2, Zusammenstellung des Auditteams, eventuell erforderliche Vertragsänderungen, vorgeschlagener Geltungsbereich der Zertifizierung, ...) und Empfehlungen hierzu auszusprechen
  - einen Plan für das Audit Stufe 2 zu entwickeln, die Zuteilung der Ressourcen für das Audit der Stufe 2 zu bewerten sowie die Einzelheiten des Audits der Stufe 2 mit dem Kunden abzustimmen
  - einen Schwerpunkt für die Planung des Audits der Stufe 2 derart zu schaffen, so dass ausreichendes Verständnis des Managementsystems des Kunden sowie zu den Standorttätigkeiten zusammen mit möglichen signifikanten Aspekten wie Prozessen und Zielen erlangt werden

### 6.1.3 Ergebnisse aus dem Audit Stufe 1

Auf Grund der Ergebnisse des Audits Stufe 1 erhält das Unternehmen folgende Informationen für die Durchführung des Audits Stufe 2:

- den Auditbericht des Audits Stufe 1
- endgültiges Auditteam für Audit Stufe 2
- endgültiges Auditprogramm für Audit Stufe 2
- Zeitplan
- bei Bedarf im Vorfeld zum Audit Stufe 2 zu verbessernde Thematiken
- Begründung erforderlicher Vertragsänderungen (Geltungsbereich, Auditdauer, evtl. Stornierung Stufe 2...)

Die Ergebnisse des Audits Stufe 1 sind aufzuzeichnen. Die anwendbaren Formulare sind in der Anweisung AD8, Abschnitt 1.6, angegeben und werden bereitgestellt. Alle Fristen hierzu sind ebenfalls in AD8, Abschnitt 4.2 angegeben. Alle Auslegungsbestimmungen der AirCert zur Durchführung des Audits Stufe 1 sind ebenfalls in AD8, Abschnitt 4.1 angegeben

Bei Audits nach EN 91xx muss zwingend ein Abstand von mindestens einem Kalendertag zwischen Stufe 1 und Stufe 2 liegen.

### 6.2 Audit der Stufe 2

Der Zweck des Audits der Stufe 2 ist es, die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems des Kunden zu beurteilen. Das Audit der Stufe 2 wird an dem/den Standort/en des Kunden stattfinden.

Es muss mindestens umfassen:

- Informationen und Nachweise über die Konformität des Qualitätsmanagementsystems und der Prozesse der Organisation, die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlich sind, mit allen Anforderungen der anwendbaren Managementsystemnorm und anderen normativen Dokumenten,
- Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstellung und Überprüfung nach Schlüsselleistungs-Ziele und –Vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten),
- das Managementsystem des Kunden und dessen Leistungsfähigkeit in Bezug auf Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben,
- Betriebssteuerung/-lenkung der Prozesse des Kunden,
- internes Auditieren und Managementbewertung,
- Verantwortlichkeit der Leitung für die grundsätzlichen Regelungen des Kunden,
- Verbindungen zwischen normativen Anforderungen, Politik, Leistungszielen und -vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten), alle anwendbaren gesetzlichen Anforderungen, Verantwortlichkeiten, Kompetenz des Personals, Tätigkeiten/Arbeitsweise, Verfahren, Leistungsdaten und Feststellungen sowie Schlussfolgerungen aus internen Audits.

Die Auditierung von Qualitätsmanagementsystemen erfolgt auf der Basis der Anforderungen der zutreffenden Norm ISO 9001 bzw. EN91xx.

Die Auditbeobachtungen und Schlussfolgerungen sind aufzuzeichnen. Die anwendbaren Formulare sind in der Anweisung AD8, Abschnitt 1.6 beschrieben und werden den Auditoren durch die Geschäftsstelle im CBP bereitgestellt. Nach Abschluss der Auditierung wird von dem/den Auditor(en) ein Auditbericht zusammen mit einer Beurteilung und einer Empfehlung (zur Erteilung oder Aufrechterhaltung des Zertifikats) verfasst.

Von den Auditdokumenten erhält das Unternehmen eine Kopie.

## 7. Erteilung des Zertifikats

Die Überprüfung des Audits findet innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Vorliegen aller vollständig bearbeiteten Auditdokumente statt, das Resultat entscheidet über den weiteren Verfahrensforgang. Ein Entscheid kann erst dann getroffen werden und das Zertifikat kann erst dann erteilt werden, wenn alle Nichtkonformitäten (= Fehler) behoben sind (d.h. alle CARs bzw. NCRs geschlossen sind). Dies ist vom Leitenden Auditor zu verifizieren und zu bestätigen.

Die weitere Prüfung erfolgt durch den Zertifizierungsausschuss. Es können folgende Entscheidungen getroffen werden:

1. die Zertifizierung wird in dem beantragten Umfang ausgesprochen oder
2. die Zertifizierung wird versagt.

Wird die Zertifizierung ausgesprochen, teilt dies die AirCert-Geschäftsstelle dem Unternehmen unverzüglich mit. Das Unternehmen erhält die Zertifizierungsurkunde. Die Zertifikate können – ebenso wie die gesamte AirCert Dokumentation - wahlweise in Deutsch oder Englisch ausgestellt werden. Layout und Inhalte der Zertifikate sind geregelt in AC-AA-306.

Wird die Zertifizierung versagt, wird dies dem Unternehmen unverzüglich von der AirCert-Geschäftsstelle mitgeteilt. Das Unternehmen erhält Gelegenheit, sich innerhalb einer Frist von sechs Wochen gegenüber der AirCert zu äußern. Nach Eingang der Stellungnahme und erneuter Prüfung der Dokumentation durch die AirCert erhält das Unternehmen endgültig Bescheid, ob sein Antrag abgelehnt wird. Gegen den ablehnenden Bescheid kann das Unternehmen Einspruch nach dem Einspruchsverfahren der AirCert einlegen. Das Unternehmen kann auch eine kostenpflichtige Wiederholung des Audits beantragen.

## 8.0 Überwachungsverfahren

### 8.1 Überwachungsaudits

Überwachungsaudits sind Vor-Ort-Audits. Sie stellen jedes für sich nicht notwendigerweise ein vollständiges Systemaudit dar, müssen aber in Summe (erstes und zweites Überwachungsaudit) ein vollständiges Systemaudit ergeben (spezielle Ausnahme, siehe Abschnitt 3.1.4.1.2, Multiple Site Typ 2, sowie AD7).

Überwachungsaudits müssen mindestens einmal im Jahr durchgeführt werden. Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem letzten Tag des Audits der Stufe 2 liegen.

Überwachungsaudits müssen zusammen mit den anderen Überwachungstätigkeiten geplant werden, sodass die Zertifizierungsstelle das Vertrauen aufrechterhalten kann, dass das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem, sowie die Prozesse der Organisation, die Teil des Qualitätsmanagementsystems sind, zwischen den Re-Zertifizierungsaudits weiterhin die Anforderungen erfüllt.

Für Audits nach der Norm EN91xx müssen die Auditpläne und Auditverfahren für Überwachungsaudits auf der Fortführung der operativen Prozesskontrolle und auf Produkt-Leistungsindikatoren und Trends der letzten 12 Monate basieren.

Das Überwachungsverfahren muss mindestens umfassen:

- interne Audits und Managementbewertung,
- eine Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Nichtkonformitäten, die während des vorhergehenden Audits festgestellt wurden, sowie deren Wirksamkeit
- Behandlung von Beschwerden,
- Wirksamkeit des Managementsystems im Hinblick auf das Erreichen der Ziele des zertifizierten Kunden,
- Fortschritt bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine ständige Verbesserung zielen,
- anhaltende Betriebssteuerung/-lenkung,
- Auditierung des Beschaffungsprozesses des Unternehmens
- Bewertung von Änderungen,
- Nutzung von Zeichen und/oder andere Verweise auf die Zertifizierung,
- a) eine Auditierung der Prozesse der Organisation, die Teil des Qualitätsmanagementsystems sind mittels einer operativen Prozesskontrolle, sowie einer Kontrolle der Produkt-Leistungsindikatoren und Trends der letzten 12 Monate; b) eine Auditierung der Beschaffung nach Abschnitt 7.4, EN91xx

### 8.2 Auditbericht und Zertifizierungserhalt

Die Auditoren erstellen über das Ergebnis des Überwachungsaudits einen Auditbericht.

AirCert prüft den Bericht und beschließt

- entweder die Bestätigung der Zertifizierung (auf Grundlage einer positiven Empfehlung des Leitenden Auditors, mittels Überprüfung der Berichterstellung der Auditoren durch kompetentes Personal der Geschäftsstelle, i.d.R. der Leiter des Zertifizierungsmanagements)
- oder deren Widerruf, die Aussetzung oder den Entzug (auf Grundlage einer negativen Empfehlung des Leitenden Auditors bei Auftreten einer Situation die zur Aussetzung oder Rückziehung der Zertifizierung führt (führen könnte), nach Durchführung einer technischen Prüfung und entsprechendem ebenfalls negativem Zertifizierungsentscheid durch den Zertifizierungsausschuss gemäß den Vorgaben in der Anweisung AC-VA-401). Gegen diese Entscheidung der AirCert ist das Beschwerde-/Einspruchs-Verfahren AC-VA-201 der AirCert zulässig.

### 8.3 Sonstige Überwachungstätigkeiten

AirCert behält sich vor, folgende weitere Überwachungstätigkeiten auszuführen:

- Überprüfung der Kundenangaben (z.B. durch Sichtung von Werbematerial)
- Anfragen an den Kunden zu Aspekten der Zertifizierung oder zur Verfügung stellen von Unterlagen
- sonstige Maßnahmen zur Überprüfung der Leistungsfähigkeit des zertifizierten Kunden nach Bedarf

## 9.0 Re-Zertifizierungsaudit

### 9.1 Zweck, Inhalt und Ablauf des Re-Zertifizierungsaudits

Zweck des Re-Zertifizierungsaudits ist es, die kontinuierliche Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems sowie dessen Bedeutung und Anwendbarkeit auf den Geltungsbereich der Zertifizierung zu bestätigen.

Das Re-Zertifizierungsaudit ist ein vollständiges Systemaudit (Prozessdarstellung siehe Diagramm). Es muss eine Dokumentenprüfung und ein Vor-Ort-Audit beinhalten, welches folgende Überprüfungen behandelt:

- die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems in seiner Gesamtheit angesichts interner oder externer Änderungen und seine fortgesetzte Bedeutung und Anwendbarkeit im Geltungsbereich der Zertifizierung,
- die dargelegte Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Konformität, Wirksamkeit und Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems (und die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse der Organisation), um die gesamte Leistungsfähigkeit zu steigern,
- ob das Betreiben des zertifizierten Qualitätsmanagementsystems (und die für das Qualitätsmanagementsystem erforderlichen Prozesse der Organisation), zum Erreichen von Qualitätspolitik und Zielstellungen der Organisation beiträgt.

Wenn während eines Re-Zertifizierungsaudits Fälle von Nichtkonformitäten oder mangelnde Nachweise für die Konformität identifiziert werden, so muss die Zertifizierungsstelle Fristen für umzusetzende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen noch vor Ablauf der Zertifizierung bestimmen. Maßstab dafür sind die Fristvorgaben der ISO/IEC 17021-1, sowie die davon abgeleiteten Fristbestimmungen der AirCert in Anweisung AD8, Abschnitt 4.2.

Anmerkung: Re-Zertifizierungsaudits können eine Audit Stufe 1 beinhalten, wenn besondere Umstände dies erfordern, z.B.:

- signifikante Änderungen im Managementsystem,
- Gesetzesänderungen,
- Normenänderungen
- Übernahmen des Kunden von einer anderen Zertifizierungsstelle (die Übernahme von Zertifikaten mittels Transfer ist in AC-AA-401 geregelt)
- ...

### 9.2 Auditbericht und Zertifizierungserhalt

Die Auditoren erstellen über das Ergebnis des Re-Zertifizierungsaudits einen Auditbericht (Auditdokumentation gemäß Anweisung AD8, Abschnitt 1.6).

Der Zertifizierungsausschuss beschließt gemäß der Anweisung AC-VA-401

- entweder die Erneuerung der Zertifizierung
  - oder die Nicht-Erneuerung der Zertifizierung
- Gegen diese Entscheidung der AirCert ist ein Einspruch gemäß Beschwerde-/Einspruch-Verfahren AC-VA-201 der AirCert zulässig.

## 10. Werbung mit der Zertifizierung

Zertifikate dürfen zur Werbung eingesetzt werden. Damit ist es gestattet, das AirCert-Logo in folgenden Situationen zu verwenden:

1. auf dem Briefpapier der zertifizierten Firma (in eindeutiger Verbindung mit dem allgemeinen Firmenkopf),
2. auf der Internetseite der Firma (in eindeutiger Verbindung mit dem allgemeinen Firmenkopf)

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. Die AirCert ist verpflichtet, im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf die korrekte Verwendung zu achten.

Zusammenfassende Anmerkung:

Es ist erforderlich, dass das Unternehmen

- die Anforderungen der Zertifizierungsstelle bei Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus in Kommunikationsmedien einhält, wie z. B. Internet, Broschüren oder Werbematerialien oder anderen Dokumenten,
- keine irreführenden Angaben bezüglich seiner Zertifizierung macht oder gestattet,
- Zertifizierungsdokumente oder Teile davon nicht in irreführender Weise verwendet oder solche Verwendung gestattet,
- bei Aussetzung oder Zurückziehung seiner Zertifizierung entsprechend den Weisungen der Zertifizierungsstelle die Verwendung aller Werbematerialien beendet, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten,
- alle Werbematerialien ändert, wenn der Geltungsbereich der Zertifizierung reduziert wurde,
- keinen Verweis auf seine Managementsystemzertifizierung zulässt, der implizit andeuten könnte, dass die Zertifizierungsstelle ein Produkt (einschließlich einer Dienstleistung) oder einen Prozess zertifiziert,
- nicht explizit oder implizit andeutet, dass die Zertifizierung für Tätigkeiten gilt, die außerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung liegen, und
- ihre Zertifizierung nicht in einer Art und Weise verwendet, die die Zertifizierungsstelle und/oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt und das öffentliche Vertrauen verliert.

## 11. Aussetzung / Entzug der Zertifizierung / Einschränkung des Geltungsbereiches

### 11.1 Aussetzung des Zertifikats/der Zertifizierung

Die AirCert ist berechtigt, das erteilte Zertifikat/die erteilte Zertifizierung zeitlich befristet auszusetzen, wenn der Auftraggeber die Normanforderungen nicht erfüllt oder seine vertraglichen oder finanziellen Pflichten der AirCert gegenüber nachweislich verletzt, besonders wenn

- Korrekturmaßnahmen am Managementsystem nicht innerhalb der vereinbarten Fristen nachweislich wirksam umgesetzt wurden,
- die von der AirCert 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 deutlich überschritten wurde,
- die AirCert nicht rechtzeitig über geplante Änderungen am Managementsystem und andere Änderungen informiert wurde, die die Konformität mit dem der Begutachtung zugrunde gelegten Regelwerk beeinflussen,
- ein AirCert-Zertifikat, in irreführender Weise verwendet wurde,
- der Auftraggeber seinen vertraglich definierten Zahlungsverpflichtungen gegenüber AirCert auch nach Aufforderung und Setzen einer Nachfrist nicht nachkommt,
- der Kunde freiwillig um eine Aussetzung bittet.

AirCert informiert den Auftraggeber schriftlich über die Aussetzung der Zertifizierung und benennt die 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.

### **11.2 Entzug des Zertifikats/der Zertifizierung**

Die AirCert 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 des Managementsystems mit dem zugrunde gelegten Regelwerk anhaltend 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 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,
- sich nachträglich herausstellt, dass die Voraussetzungen, die zur Erteilung des Zertifikats notwendig waren, nicht gegeben waren oder der Unwahrheit entsprachen,
- der Auftraggeber das Zertifizierungsverfahren in unzulässiger Weise beeinträchtigt hat, so dass die Objektivität, Neutralität oder Unabhängigkeit des Bewertungsergebnisses in Frage gestellt wurden,
- der Auftraggeber das Vertragsverhältnis mit der AirCert wirksam beendet
- der Auftraggeber es ablehnt, Witnessaudits und entsprechende Beobachter zuzulassen
- der Auftraggeber seinen vertraglich definierten Zahlungsverpflichtungen gegenüber AirCert anhaltend nicht nachkommt
- zusätzlich für Zertifizierungen nach EN91xx:
  - der Auftraggeber der Zertifizierungsstelle verweigert, Tier 1 und 2 Informationen in der OASIS-Datenbank zu hinterlegen,
  - der Auftraggeber sich weigert, auf Kundenanfrage Tier 1 und 2 Informationen zu gewähren (außer es können stichhaltige Begründungen, z.B. Wettbewerbsgründe, geltend gemacht werden),
  - der Auftraggeber seine Kunden nicht unmittelbar von einer Statusänderung der Zertifizierung/des Zertifikats unterrichtet,
  - der Auftraggeber keinen verantwortlichen Administrator für die OASIS-Datenbank ernannt, welcher die Zertifizierungsstelle über signifikante Organisationsänderungen informiert.

Sowohl die Aussetzung als auch der Entzug der Zertifizierung, wird in der AirCert-Liste der zertifizierten Unternehmen vermerkt. Bei Zertifizierungen nach EN 9100ff wird die Statusänderung der OASIS Datenbank gemeldet bzw. dort entsprechend eingetragen.

Fristsetzungen die zum Entzug oder zur Aussetzung eines Zertifikates sind beschrieben im Auditprozess AD8.

### **11.3 Einschränkung des Geltungsbereiches**

Eine weitere Möglichkeit ist es, den Geltungsbereich einer Zertifizierung einzuschränken. Dies muss entsprechend der ISO/IEC 17021-1 erfolgen, wenn der Kunde wiederholt versäumt, die Zertifizierungsanforderungen für einen Teil des Geltungsbereiches zu erfüllen.

Die AirCert sieht im Fall von wiederholter Nichtkonformität Anzeichen für ein generelles Problem mit der Zertifizierungsreife und wendet das Verfahren zur Aussetzung oder zum Entzug der Zertifizierung an.

Eine Einschränkung des Geltungsbereiches wird nur auf expliziten Wunsch des Kunden angewandt. Ein Beispiel hierfür wäre, wenn ein Prozess der im Geltungsbereich genannt ist, nicht mehr durchgeführt wird.

## **12. Kundeninformationen**

Aufzeichnungen zu Antragstellern und Kunden sind von der Zertifizierungsstelle zu führen.

Aufzeichnungen zu Kunden sind auf dem AirCert-Geschäftsserver gespeichert. Aufzeichnungen zu Antragstellern sind ebenfalls auf dem AirCert-Geschäftsserver gespeichert.

Aufzeichnungen zu Kunden enthalten Informationen bezüglich:

- Antrag, Angebot und Vertrag
- Auditberichte
- Begründungen für verwendete Stichprobenmethodik, Auditdauerberechnung und Zertifizierungsstruktur
- Verifizierung von Korrekturen
- Aufzeichnungen zu Beschwerden und Einsprüchen
- Zertifizierungsentscheide
- Zertifizierungsdokumente
- ggf. weitere Aufzeichnungen um die Glaubwürdigkeit der Zertifizierung zu dokumentieren

Die Aufbewahrungsdauer von Informationen bezüglich Kunden und Antragstellern ist geregelt im Dokumentationsprozess AC-VA-303.

### **13. Verpflichtung und Verantwortung des Kunden.**

Die vom Kunden vertraglich eingeforderte Verpflichtungen und Verantwortung sind beschrieben in diesem Dokument und in den AGB AC-VT-301. Diese sind verfügbar auf der Website der AirCert.

### **14. Verpflichtung und Verantwortung der AirCert**

Die von AirCert vertraglich und normrechtlich einzuhaltenden Verpflichtungen und Verantwortung sind beschrieben in diesem Dokument und in den AGB AC-VT-301. Diese sind verfügbar auf der Website der AirCert.

### **15. OASIS-Datenbank**

#### **15.1 Meldungen an die OASIS-Datenbank**

Ergebnisse der Audits nach EN 91xx müssen vom CB/AirCert in die OASIS-Datenbank eingetragen werden.

AirCert trägt alle geforderten Auditdaten

- bei Erstzertifizierungen innerhalb von längstens 30 Tagen nach dem Zertifizierungsentscheid in die OASIS-Datenbank ein
- bei Rezertifizierungen innerhalb der Zertifikatslaufzeit, längstens 30 Tage nach dem Zertifizierungsentscheid, in die OASIS-Datenbank ein
- bei Überwachungsaudits innerhalb von 80 Tagen nach Auditende

Die Eintragungen werden gemäß nachfolgenden Vorgaben von dafür qualifiziertem/eingewiesenem Personal vorgenommen.

Alle Informationen bzgl. einer Änderung des Zertifizierungsstatus (z.B. Aussetzung oder Entzug einer Zertifizierung) werden umgehend (maximal innerhalb von 14 Tagen) in die OASIS-Datenbank eingetragen.

#### **15.2 Feedback-Prozess der OASIS-Datenbank**

AirCert wendet den OASIS Feedback Prozess an.

Entsprechende Anfragen (z.B. Customer to CB) erreichen AirCert mittels E-Mail-Benachrichtigung. Diese werden gelesen und gemäß den darin angegebenen Anforderungen bearbeitet. Der Zertifizierungsmanager entscheidet, ob der AirCert Beschwerde-/Einspruch-Prozess Anwendung findet.

Darüber hinaus wird der Meldungsstatus in der OASIS-Datenbank regelmäßig kontrolliert.

Zu Benachrichtigungen bei Übernahmen von anderen Zertifizierungsstellen, siehe Transfer von Zertifikaten, AC-AA-401.