

Zertifizierungsprogramm

1 Allgemeines

Das Zertifizierungsprogramm von ISW befasst sich mit der Leistungsbewertung der werkseigenen Produktionskontrolle (WPK) von Herstellern nach EN 1090-1 bzw. EN 13084-7. Weiterhin wird, falls zutreffend, bewertet, ob der Betrieb nach EN 1090-2 für Stahl und/oder EN 1090-3 für Aluminium die Voraussetzung für ein Schweißzertifikat hat.

Die Zertifizierungsstelle ISW ist organisatorisch so aufgebaut, dass Erstinspektion/Überwachung („Überwachungsstelle“) und Zertifizierungsentscheidung (Zertifizierungsstelle“) immer unabhängig voneinander stattfindet. Die Organisation und Verantwortung ist im Handbuch zur Betriebsorganisation (HzB) von ISW festgelegt. Dadurch wird mit dem „Vier-Augen-Prinzip“ sichergestellt, dass die Bewertung der durchgeführten Erstinspektion / Überwachung immer durch einen unabhängigen Dritten erfolgt, um Fehlbeurteilungen möglichst auszuschließen.

Weiterhin wird ISW regelmäßig durch einen Ausschuss zur Unparteilichkeit und die Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS) geprüft, um sicherzustellen, dass sowohl im System von ISW als auch bei der fachlichen Bewertung von Herstellern grundsätzlich die Normenkonformität gewahrt ist. Ebenso, dass kommerzielle Tendenzen, die die ständige unparteiische Bereitstellung der Zertifizierungsleistungen verhindern, erkannt werden und damit insgesamt eine neutrale Bewertung aller Kunden von ISW erfolgt. Ferner erfolgt durch den Ausschuss eine Bewertung der von ISW unter dem Aspekt der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit.

Für die Überprüfung der WPK vor Ort (Evaluierung), bei den entsprechenden Kunden, werden von ISW, Erstinspektionen und laufende Überwachungen durchgeführt. Deren Ziel ist, bei der Erstinspektion die Zertifizierung der WPK des Herstellers und bei der laufenden Überwachung die Bestätigung, dass das bereits erteilte Zertifikat aufrechterhalten werden kann. Zu diesen Überprüfungen werden erfahrene Fachleute mit umfassenden Kenntnissen auf den zu zertifizierenden Gebieten eingesetzt, die, speziell für den zu zertifizierenden Hersteller, nach festgelegten Kriterien ausgewählt werden.

Die Ergebnisse der Überprüfung werden immer in einem Bericht festgehalten und in der Regel zunächst durch die Überwacher vorbewertet. Aufgrund der Vorbewertung gibt der Überwacher eine Empfehlung ab, ob der Hersteller, im Falle einer Erstinspektion, zertifiziert werden kann oder nicht und wenn nicht, welche Abweichungen vorliegen, die die Zertifizierung nicht zulassen. Bei einer laufenden Überwachung ist das Procedere grundsätzlich gleich aber hier erfolgt die Vorbewertung, um festzustellen, ob das Zertifikat aufrechterhalten werden kann, geändert, ausgesetzt oder entzogen werden soll. Die endgültige Bewertung (Review) und Entscheidung, was getan wird, trifft immer die Zertifizierungsstelle von ISW aufgrund der eigenen Bewertung der vorgelegten Berichtsunterlagen der Überwachungsstelle.

Die Berichtsunterlagen, sowohl aus der Überwachung inklusive der Vorbewertung als auch aus der Bewertung der Zertifizierungsstelle, werden dem Kunden rechtzeitig zur Verfügung gestellt und mit diesem besprochen. Das Gleiche gilt für gegebenenfalls erstellte Auditprotokoll und/oder Abweichungsberichte, die immer auch vom Kunden gegengezeichnet werden müssen.

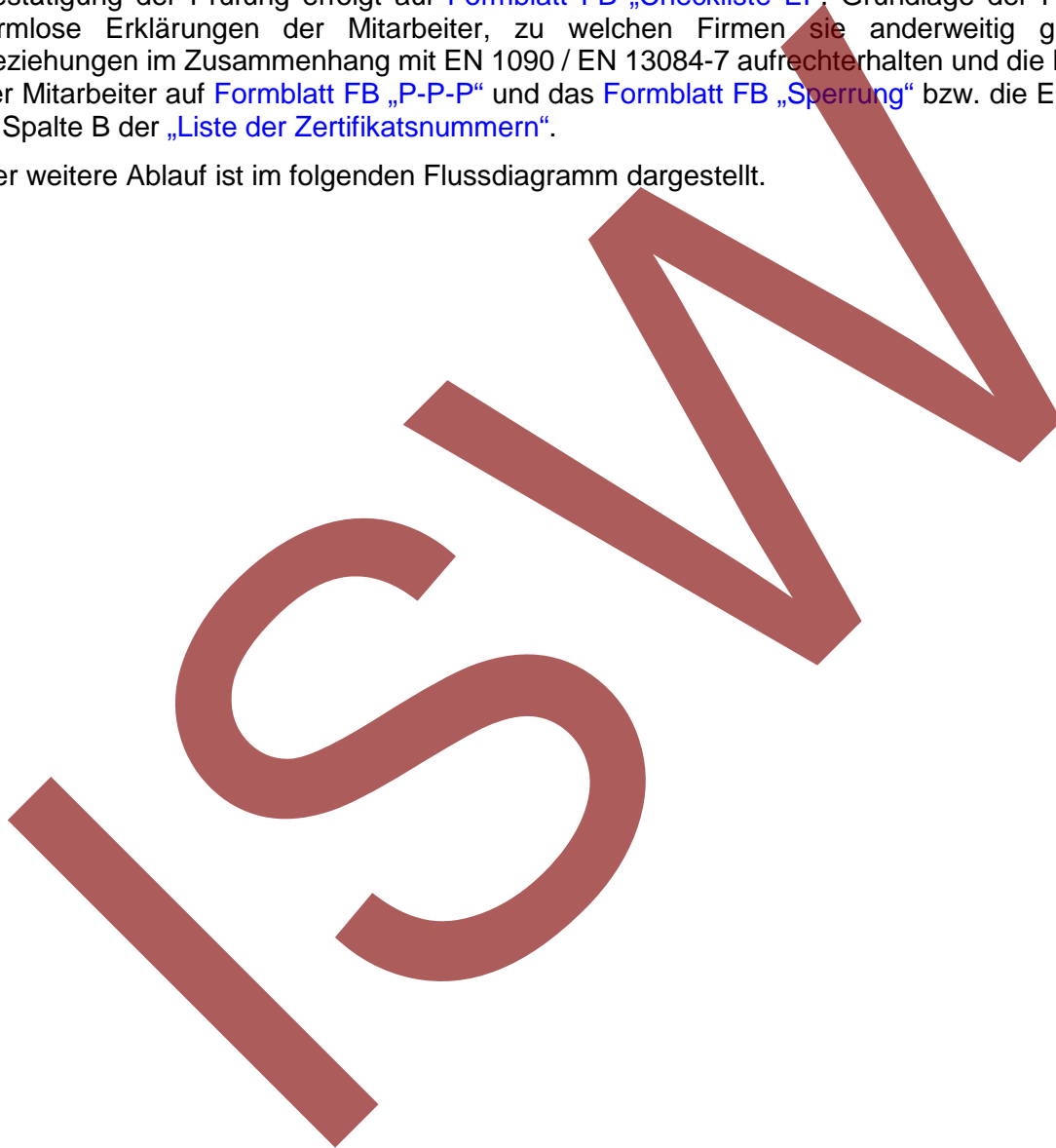
2 Auftragsabwicklung der Erstinspektion / Überwachung / Zertifizierung

Die Auftragsabwicklung wird grundsätzlich nach dem gleichen Ablauf vorgenommen, der im Nachfolgenden dargestellt wird. Davon kann ISW in begründeten Fällen abweichen. Diese Abweichungen beziehen sich aber niemals auf die eigentliche Durchführung der Zertifizierungstätigkeiten, wie zum Beispiel die Überprüfungen vor Ort, die Dokumentations- und Berichterstellung, die oben beschriebene Bewertung, die Entscheidung für oder gegen die Zertifikatserstellung oder die Bewertung und Entscheidung, ob das Zertifikat aufrechterhalten, ausgesetzt oder entzogen werden muss. Nach der Kontaktaufnahme des Kunden mit ISW erfolgt

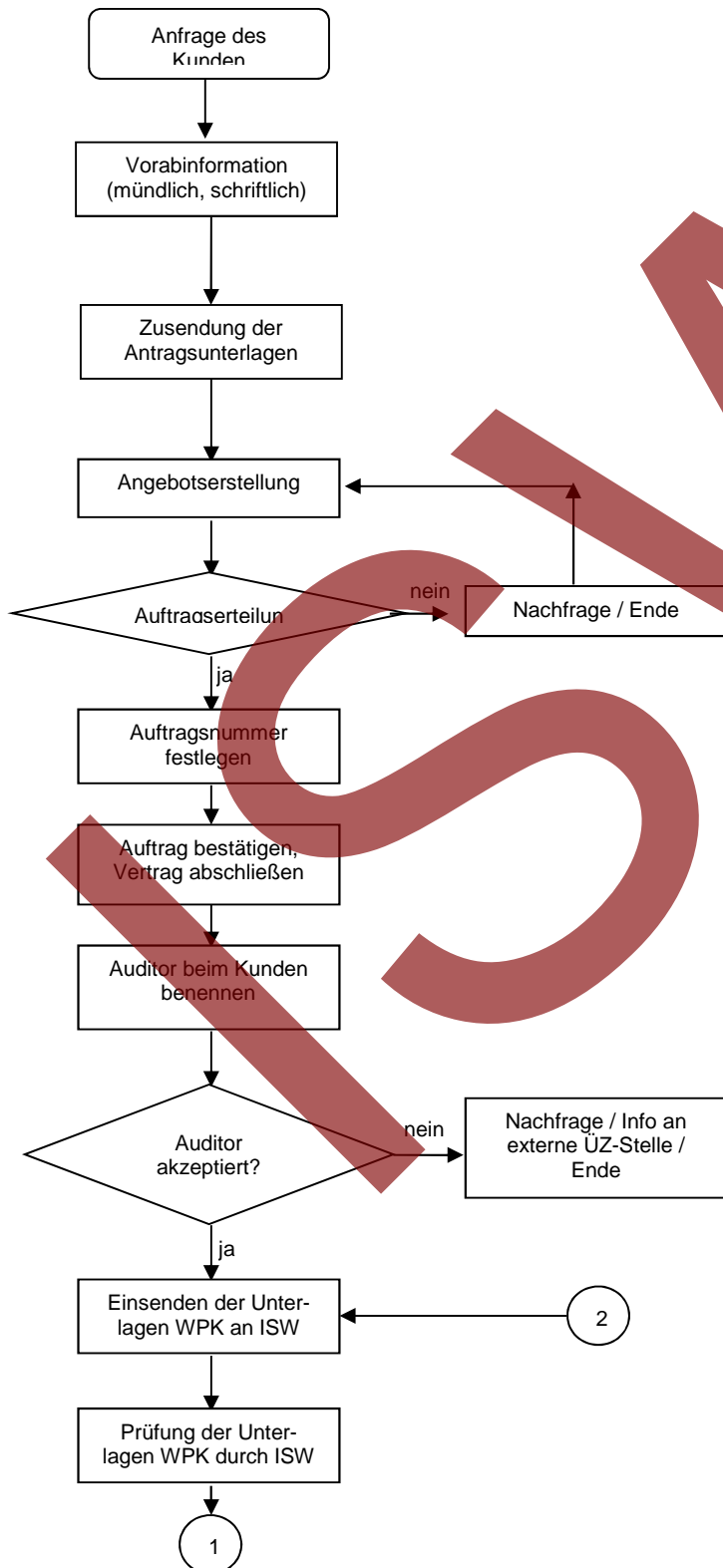
immer ein Hinweis auf www.zert-wienecke.de und die dort eingestellten vertraglichen und sonstigen Informationen zur Zertifizierungstätigkeit von ISW.

Zunächst erfolgt grundsätzlich eine Antragsstellung durch den Kunden mit Hilfe von [Formblatt FB „Antrag EÜZ“](#), damit ISW grundsätzliche Informationen über den Kunden erhält. Bei der Prüfung werden auch Aspekte berücksichtigt, die ISW gegebenenfalls von anderen Zertifizierungsstellen bekannt gemacht wurden. Dabei ist auch Bestandteil der Prüfung, ob die Zertifizierungsstelle für die Zertifizierungstätigkeiten über ausreichend Kompetenz und Unparteilichkeit verfügt. Die Bestätigung der Prüfung erfolgt auf [Formblatt FB „Checkliste EI“](#). Grundlage der Prüfung sind formlose Erklärungen der Mitarbeiter, zu welchen Firmen sie anderweitig geschäftliche Beziehungen im Zusammenhang mit EN 1090 / EN 13084-7 aufrechterhalten und die Erklärungen der Mitarbeiter auf [Formblatt FB „P-P-P“](#) und das [Formblatt FB „Sperrung“](#) bzw. die Eintragungen in Spalte B der [„Liste der Zertifikatsnummern“](#).

Der weitere Ablauf ist im folgenden Flussdiagramm dargestellt.



Flussdiagramm zum Ablauf der Zertifizierungstätigkeit



Beschreibung der Tätigkeiten

es erfolgt mündliche oder schriftliche Anfrage des Kunden (Betrieb oder ÜZ-Stelle);

mit dem Kunden werden Vorabinformationen ausgetauscht, um die Kundenbedürfnisse zu ermitteln; Klärung, ob Erstinspektion / -zertifizierung oder laufende Überwachung/ Zertifizierungsverlängerung; Hinweis auf ZÜVOISW und weitere Vertragsunterlagen;

FB „Antrag EÜZ“, FB „Checkliste EI“ bis AA „Checkliste ...“ (zutreffende), Hinweis auf DVS 1711, DVS 1712 bei EXC1; Prüfung und Dokumentation auf FB „Checkliste EI“ der Unabhängigkeit mit Hilfe von FB „Sperrung EÜZ“ und Spalte B „Liste der Zertifikatsnummern“.

Angebot individuell per E-Mail oder Post mit FB „Angebotsvordruck“ als Vorlage

gegebenenfalls Klärung, warum keine Auftragserteilung; gegebenenfalls Angebot erläutern / erneuern;

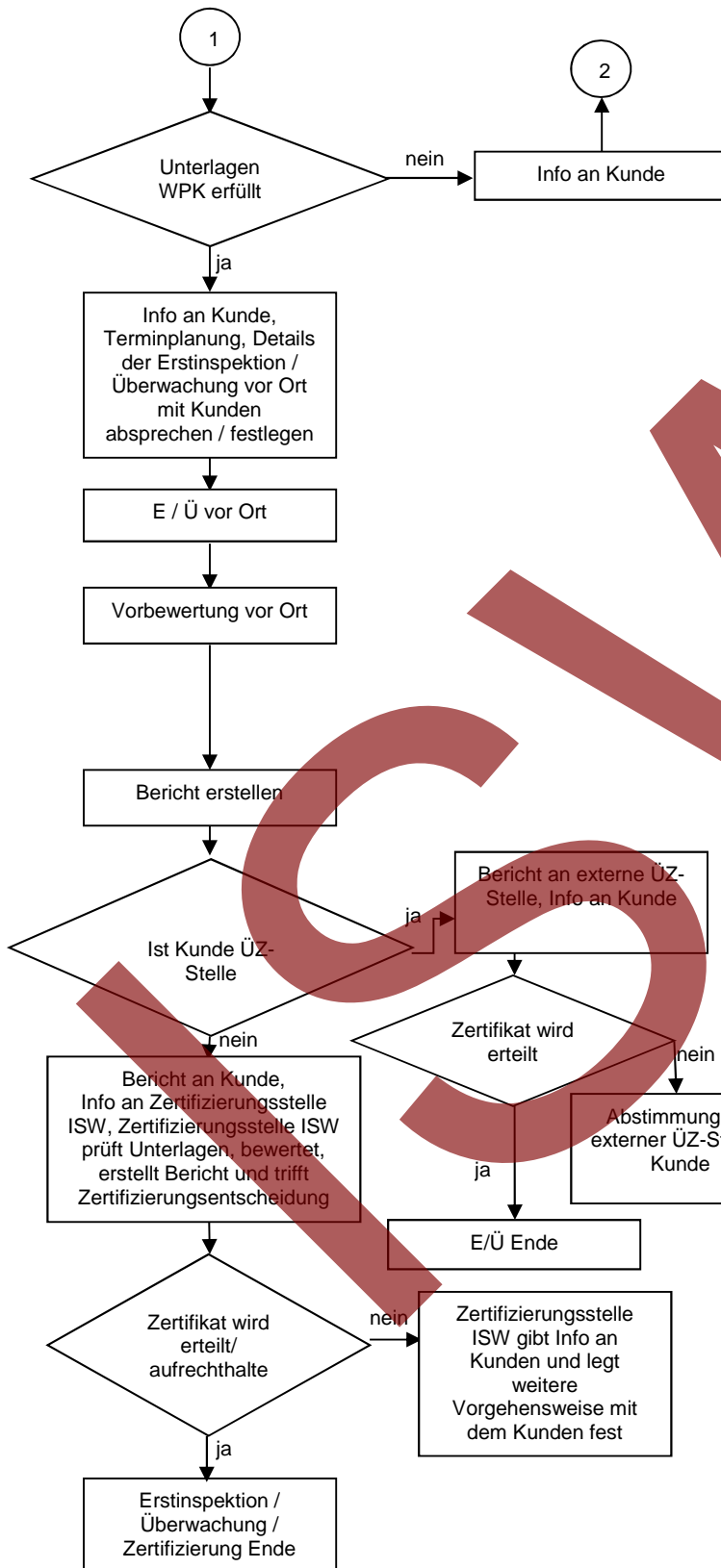
Auftragsakte anlegen nach FB „Ordnerstruktur“ im DMS und auf dem Bürorechner, Auftragsnummer: A-2013-fortlaufende Nummer

Bestätigung z.B. per Mail oder mit FB „Auftragsannahme“, damit wird auch der Überwacher / Auditor /Zertifizierer entsprechend seiner Qualifikation nach FB „Qualifikation der Überwacher“ unter Berücksichtigung von FB „Sperrung“ benannt; Zusendung von FB „Vertrag Kunde“; Gegebenenfalls Monitoring / Witnessaudit absprechen;

gegebenenfalls Klärung warum Überwacher / Auditor nicht akzeptiert wird; gegebenenfalls abstimmen mit externer ÜZ-Selle zur Benennung eines anderen Überwachers / Auditors, dann Ende für ISW;

zu 2: Mitteilung an Kunden, welche Dokumente zusätzlich erforderlich sind, nicht ausreichen oder geändert werden müssen; Festlegung weiterer Maßnahmen;

die Unterlagen werden geprüft, ob sie mit der (den) zugrunde gelegten Norm(en) konformgehen; es wird auch die Vollständigkeit der Unterlagen geprüft; bei Nichterfüllung wird mit dem Kunden Kontakt aufgenommen



Beschreibung der Tätigkeiten

Bemerkung siehe oben;

Terminabsprache, Festlegung des Ortes der Erstinspektion / der Überwachung; zusenden des Auditplans mit FB „Auditplan EÜ“

es wird Einführungs- und Abschlussgespräch mit der Geschäftsleitung / den verantwortlichen Vertretern des Kunden geführt und eine Zusammenfassung vor Ort mit Hilfe von FB „Checkliste EI“ / AA „Checkliste Ü“ erstellt, die dem Kunden in Kopie übergeben wird; bei Abweichungen wird FB „Abweichungsbericht“ ausgefüllt; während der Überprüfung wird das FB „Checkliste EI“ bis zu den AA „Checkliste Ü“ (zutreffende) zur Vorbewertung herangezogen; der Inhalt der Zertifikate wird besprochen;

es wird ein Bericht mit FB „Checkliste EI“ oder FB „Checkliste Ü“ erstellt;

Bericht wird an interne Zertifizierungsstelle weitergeleitet, Kunde erhält Information über Weiterleitung;

Bericht wird an Kunde geschickt, interne/externe Zertifizierungsstelle erhält Information über Weiterleitung; Prüfung und Bewertung der Unterlagen durch interne/externe Zertifizierungsstelle; ist ISW Zertifizierer: Unterschrift auf Bericht Formblatt FB „Checkliste EI“ (Bericht) / FB „Checkliste Zusatzbericht zur ZE“ / FB „Checkliste Ü“. Treffen der Zertifizierungsentscheidung.

bei Nichterteilung /-aufrechterhaltung des Zertifikates wird in Absprache mit der internen/externen Zertifizierungsstelle und dem Kunden die weitere Vorgehensweise geklärt; gegebenenfalls werden die zuständigen Behörden informiert; aus Auftragsnummer wird: W-Jahreszahl-fortlaufende Zertifikatsnummer

Ist ISW Zertifizierer, wird Zertifikat mit FB „WPK Zertifikat“ / FB „Schweißzertifikat“ / FB „Zertifikat EN 13084-7“/ WPK Zertifikat Rückseite“ erstellt

der Auftraggeber erhält die Rechnung; das Zertifikat wird durch die interne/externe Zertifizierungsstelle zugesendet; der Kunde wird mit FB „Kundenbefragung“ nach seiner Zufriedenheit befragt;

3 Grundlage für die Zertifizierungstätigkeit vor Ort

Grundlage der Zertifizierungstätigkeit vor Ort ist in jedem Fall die Verordnung (EU) Nr. 305/2011 des europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 zur Festlegung harmonisierter Bedingungen für die Vermarktung von Bauprodukten und zur Aufhebung der Richtlinie 89/106/EWG des Rates. Weiterhin gilt das Gesetz zur Anpassung des Bauproduktengesetzes und weiterer Rechtsvorschriften an die Verordnung (EU) Nr. 305/2011 zur Festlegung harmonisierter Bedingungen für Vermarktung von Bauprodukten vom 05.12.2012. Dabei hält sich ISW im Wesentlichen, laut eines Beschlusses des Koordinierungsausschusses für Stahlbauten (KOA), an die Richtlinie DVS 1711, die Voraussetzungen und Verfahren für die Zertifizierung von Herstellern / Inverkehrbringern nach EN 1090-1 bzw. EN 13084-7 für Deutschland regelt.

Diese Richtlinie enthält, unter anderem, ergänzende Hinweise für die Durchführung der Zertifizierung der werkseigenen Produktionskontrolle nach Anhang B von EN 1090-1 bzw. EN 13084-7.

Sie dient den Herstellern / Inverkehrbringern als Information und den notifizierten Stellen als Verfahrensanweisung für die Erteilung von WPK Zertifikaten zur Leistungsbewertung der werkseigenen Produktionskontrolle und zur Erteilung von Schweißzertifikaten. Die dort enthaltene Checkliste für die Überprüfung des Herstellers entspricht grundsätzlich der Checkliste / Vorgehensweise der Befragung entsprechend Formblatt FB „Checkliste EI“ bis zu den AA „Checkliste ...“ von ISW. Bei Überwachungen wird von ISW das Formblatt FB „5 Checkliste Auditprotokoll“ bis AA „Checkliste ...“ eingesetzt, wenn der Hersteller nach der Erstinspektion durch ISW zertifiziert wurde. Ist eine Überwachung erforderlich bei Herstellern, die vorher von einer anderen notifizierten Stelle zertifiziert wurden, wird dort in der Regel das Formblatt FB „Checkliste EI“ beim ersten Mal verwendet.

Es wird vor Ort anhand der vorliegenden Dokumentation und – falls zutreffend – anhand von konkreten Beispielen, die Umsetzung der im Rahmen der WPK des Herstellers festgelegten Maßnahmen, anhand der Checkliste nach Formblatt FB „Checkliste EI“ bis AA „Checkliste ...“ oder Formblatt FB „Checkliste Auditprotokoll“ bis zu den AA „Checkliste ...“ von ISW die Prozessfähigkeit des Herstellers geprüft. Bei der Prüfung kann es auch erforderlich sein, dass die konkrete Umsetzung von Maßnahmen, z.B. die Bekanntheit des Systems der WPK bei den Mitarbeitern, Zugänglichkeit von Dokumenten und anderen Schriftstücken, Aktualisierung von Normen, Veröffentlichung von Weisungsbefugnissen und anderen Anweisungen, Vorhandensein von Erstprüfungen für die Produkteigenschaften, Muster einer Leistungserklärung / CE-Kennzeichnung u.a. kontrolliert wird. In jedem Fall wird mit dem Hersteller über die gegebenenfalls einzuhaltenden nationalen Anwendungsnormen, Vorschriften, Gesetze und Regelungen für den vorgesehenen Einsatzort des inverkehrzubringenden Produktes gesprochen.

Vom Hersteller sind grundsätzlich alle Nachweisdokumente vorzulegen und gegebenenfalls in Kopie zur Verfügung zu stellen. Dies wird im Gespräch mit dem Kunden zu Beginn des Audits schriftlich über Formblatt FB „Checkliste EI“ bzw. Formblatt FB „Checkliste Ü“ / Formblatt FB „Checkliste Ü 13084-7“ festgelegt. Der Erstinspekteur / Überwacher prüft die vorgelegte Dokumentation und entscheidet in der Regel vor Ort über deren Wirksamkeit und Angemessenheit. Dies wird mit dem Kunden besprochen und auch über Formblatt FB „Checkliste EI“ bzw. Formblatt FB „Checkliste Kunde“ / Formblatt FB „Checkliste Kunde 13084-7“ schriftlich festgelegt. Die vorgelegte Dokumentation aber auch fehlende Unterlagen oder nachweise werden zum Beispiel über das Formblatt FB „Checkliste Auditprotokoll“ protokolliert. Vorliegende Dokumente können auch durch Kopien belegt werden, die der Erstinspekteur / Überwacher zur Archivierung mitnimmt. Die Dokumentation erfolgt durch Kopien dieser Unterlagen (Papier- oder Dateiform), genaue schriftliche Dokumentation der eingesehenen Unterlagen (z.B.

Auftragsnummer, genaue Bezeichnung, Namen, Datum, Kennnummern u.a.) und kann gegebenenfalls ergänzend durch Ausfüllen von [Formblatt FB „Eingesehene EÜZ-Unterlagen“](#) dokumentiert werden.

Im Rahmen dieser Richtlinie sind die Position-Guidance-Papiere der GNB (Group of Notified Bodies), hier insbesondere Position Paper „Certification of FPC of steel and aluminium structural components“ der Sektor Gruppe SG 17 (Structural Metallic Products) berücksichtigt worden.

Selbstverständlich bewegt sich das ISW bei seiner Zertifizierungstätigkeit immer innerhalb der geltenden Anforderungen der relevanten internationalen Normen und anderer zutreffender Vorschriften und Dokumente. Die relevanten internationalen Normen schließen grundsätzlich für die Prüfung ISO/IEC 17025, für die Inspektion ISO/IEC 17020 und für die Durchführung von Audits von Managementsystemen ISO/IEC 17021 mit ein.

4 Erfolgreiche Zertifizierungstätigkeit

Nach positiv abgeschlossener Erstinspektion mit Empfehlung des Erstinspektors zur Zertifizierung, prüft ISW als Zertifizierungsstelle, ob die Dokumentation vollständig und normenkonform ist und bewertet sie. Bei Erfüllung der Anforderungen wird ein Bericht erstellt, die Entscheidung zur Ausstellung der Zertifikate getroffen und der Hersteller erhält den Bericht, ein Zertifikat entsprechend [Formblatt FB „WPK Zertifikat“](#) bzw. [Formblatt FB „Zertifikat EN 13084-7“](#), mit der Rückseite nach [Formblatt FB „WPK Zertifikat-Rückseite“](#) und gegebenenfalls ein oder zwei Schweißzertifikat/e ausgestellt nach [Formblatt FB „Schweißzertifikat“](#) und oder [Formblatt FB „Schweißzertifikat Alu“](#), mit der Angabe des nächsten Überwachungsdatums und des Ablaufdatums. Die Auftragsnummer wird ersetzt die Zertifizierungsnummer: entspricht der fortlaufende Zertifikatsnummer (z.B. W-2013-fortlaufende Zertifikatsnummer). Das/die Zertifikat/e nach EN 1090 entspricht/entsprechen den Vorgaben aus Richtlinie DVS 1711 und enthält/enthalten unter anderem den Termin für die nächste Überwachung. Die Zertifikate nach EN 13084-7 werden analog zur DVS 1711 ausgestellt. Eine Originalkopie wird in der Auftragsakte archiviert. Welche Unterlagen der Kunde erhalten hat, ist entweder den Berichten, den Anschreiben von ISW und/oder mit [Formblatt FB „Eingesehene EÜZ-Unterlagen“](#) dokumentiert. Eine Originalkopie des/der Zertifikate/s wird in der Auftragsakte archiviert.

Nach positiv abgeschlossener laufender Überwachung, mit Empfehlung des Überwachers zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung, bewertet ISW als Zertifizierungsstelle, ob die Dokumentation vollständig und normenkonform ist. Bei Erfüllung der Anforderungen, wird ein Bericht erstellt, die Zertifizierungsentscheidung zur Aufrechterhaltung der Zertifikate getroffen und der Hersteller erhält ein geändertes Zertifikat entsprechend [Formblatt FB „WPK Zertifikat“](#) bzw. [Formblatt FB „Zertifikat EN 13084-7“](#), mit der Rückseite nach [Formblatt FB „WPK Zertifikat-Rückseite“](#) und gegebenenfalls ein geändertes Schweißzertifikat ausgestellt nach [Formblatt FB „Schweißzertifikat“](#) und oder [Formblatt FB „Schweißzertifikat Alu“](#), mit der Angabe des nächsten Überwachungsdatums und eines Ablaufdatums. Falls ausschließlich ein oder zwei Schweißzertifikat/e ausgestellt wird, enthält dieses eine eigen Rückseite mit [Formblatt FB „Schweißzertifikat Rückseite“](#).

Das/die Zertifikat/e entspricht/entsprechen den Vorgaben aus Richtlinie DVS 1711 und enthält/enthalten unter anderem den Termin für die nächste Überwachung und einen Ablauftermin der/des Zertifikate/s. Eine Originalkopie der/des Zertifikate/s wird in der Auftragsakte archiviert.

Ist das Ergebnis der Bewertungsstelle, das Zertifikat wird erteilt, werden alle wesentlichen Informationen über die Zertifikate, sofern der Hersteller, der Veröffentlichung nicht ausdrücklich widerspricht, auf den Seiten www.en1090.net und www.zert-wienecke.de veröffentlicht. Diese Veröffentlichung wird aufrechterhalten, es sei denn es kommt zur Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung des Zertifikates. Den Erhalt von neuen oder geänderten Unterlagen muss der Kunde gegebenenfalls mit [Formblatt FB „Bestätigung Unterlagenerhalt“](#) schriftlich bestätigen.

Eine Erweiterung kann dann erfolgen, wenn der Kunde in einem Überwachungsaudit oder bei dokumentiertem, schriftlichem Nachweis die nachprüfbaren Voraussetzungen für eine Erweiterung erfüllt.

ISW ist verpflichtet, jedem der anfragt, über die Gültigkeit einer bestimmten Zertifizierung Auskunft zu geben.

5 Umgang mit Nichtkonformitäten

Werden bei der Erstinspektion oder Überwachung wesentliche Nichtkonformitäten festgestellt (Abweichungen, nachzureichende Dokumente, einzuarbeitende Änderungen u.a.), die zu Bemerkungen im [Formblatt FB „1 Checkliste Deckblatt“](#) zu Abweichungsberichten nach [Formblatt FB „Abweichungsbericht“](#) und/oder in den Berichten (FB „Checkliste EI“ / FB „Checkliste Zusatzbericht zur ZE“ / [Formblatt FB „Checkliste Ü“](#) / [Formblatt FB „Checkliste Ü EN 13084-7“](#)) geführt haben, werden in Absprache mit dem Hersteller schriftlich Fristen zur Behebung der Nichtkonformitäten festgelegt. Die Fristen dürfen maximal 2 Monate nicht überschreiten. Die Zertifikatserteilung / Aufrechterhaltung der Zertifizierung kann bis zur Behebung dieser Nichtkonformitäten ausgesetzt werden.

Hält der Hersteller diese mit ihm vereinbarten Fristen nicht ein, kann eine Nachfrist gesetzt werden, wenn die Gesamtfrist zusammen mit der ersten Frist zwei Monate nicht überschreitet. Nach Ablauf der Gesamtfrist (maximal 2 Monate), muss eine erneute Erstinspektion oder eine erneute Überwachung durchgeführt werden.

Bei Fristüberschreitung des, im Herstellerbetrieb auf Vorschlag der verantwortlichen Person des Herstellers, vereinbarten Termins zum Nachreichen von Unterlagen, wird ISW eine erste Nachforderung von Unterlagen per E-Mail mit Hilfe von [FB „E-Mail Erinnerungen“](#) versenden, die laut aktueller Kostentabelle kostenpflichtig ist. Diese erste Nachforderung erfolgt in der Regel mit einer Fristsetzung von maximal 14 Tage. Erfolgt nach dem gesetzten Termin immer noch kein kompletter Nachweis aller nachzureichenden Unterlagen, erfolgt eine zweite kostenpflichtige Nachforderung, mit einer Fristsetzung von maximal 7 Tagen per E-Mail mit Hilfe von [FB „E-Mail Erinnerungen“](#). Die dritte und letzte gebührenpflichtige Aufforderung per E-Mail mit Hilfe von [FB „E-Mail Erinnerungen“](#) geht mit einer letzten Nachfrist von 7 Tagen einher. Sind am Ende die Unterlagen immer noch nicht vollständig eingereicht, wird das Zertifikat eingeschränkt, entzogen oder ausgesetzt. Auch diese Tätigkeit wird dem Hersteller laut Kostentabelle in Rechnung gestellt.

Im Falle der Fristüberschreitung bei bereits ausgestellten Zertifikaten, wird das Zertifikat je nach Schwere der Nichtkonformität eingeschränkt, ausgesetzt oder entzogen und die Eintragung unter www.en1090.net (im Aufbau) und auf der Seite www.zert-wienecke.de gelöscht. Die zuständigen Behörden werden gegebenenfalls von der Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifikate informiert. Die Kosten werden laut Kostentabelle ISW dem Hersteller in Rechnung gestellt.

Auch wenn der Hersteller die von ihm gesetzten Fristen zur Nachreichung von Unterlagen/Dokumentation nicht einhält und diesbezüglich angemahnt werden muss, werden die Kosten – je nach Anmahnung – laut Kostentabelle ISW dem Hersteller in Rechnung gestellt.

Das Gleiche gilt, wenn die Zertifizierung auf Wunsch des Kunden beendet, ausgesetzt oder zurückgezogen werden soll.

Im Fall der Aussetzung beauftragt ISW einen der für ISW tätigen Überwacher in Absprache mit dem Kunden Maßnahmen festzulegen, wie die Aussetzung beendet werden kann und welche weiteren Maßnahmen dazu erforderlich sind und wie die Zertifizierungsdokumentation zu ändern ist.

Wesentliche Abweichungen die eine Zertifikatserteilung / Aufrechterhaltung der Zertifizierung / Beendigung der Aussetzung der Zertifizierung nicht möglich machen sind in jedem Fall:

- fehlende Erstprüfungen für die maßgebenden Prozesse;
- fehlende angemessene betriebliche Einrichtungen bezogen auf die zum Einsatz kommenden speziellen Prozesse;
- Verantwortlicher für die WPK nicht benannt;
- schriftliche Verfahrensbeschreibungen (Vorgabeunterlagen) für die Durchführung der WPK liegen nicht oder im Wesentlichen nicht vor;
- fehlende Dokumententwürfe für die Leistungsbewertung, Leistungserklärung, CE-Kennzeichnung u.a. liegen nicht oder im Wesentlichen nicht vor;
- schriftliche Nachweisunterlagen (z. B. Prüfprotokolle, Werkstoffnachweise, andere geeignete Aufzeichnungen) für die Durchführung der WPK liegen nicht oder im Wesentlichen nicht vor, z. B: Arbeitsanweisungen, qualifizierte Schweißanweisungen;
- fehlende oder im Wesentlichen nicht vollständige Organisationsdarstellung (z. B. die verantwortliche Schweißaufsichtsperson (SAP) ist nicht benannt (sofern SAP erforderlich), die verantwortliche Person für mechanische Verbindungen ist nicht benannt (sofern erforderlich, u.a.);
- fehlende Qualifikation des Personals für die relevanten speziellen Prozesse (aufsichtsführendes und ausführendes Personal), z.B. Schweißerprüfungen, Bedienerprüfungen;
- fehlende Qualifikation von speziellen Prozessen, z.B. Schweißverfahrensprüfungen.

Darüber hinaus können wesentliche Nichtkonformitäten im Einzelfall von weiteren Einflussgrößen abhängig sein. Hier wird ISW in jedem Fall vor einer endgültigen Entscheidung, ob ein Zertifikat nicht erteilt bzw. entzogen wird, die übergeordnete Behörde, z.B. Deutsches Institut für Bautechnik in Berlin (DIBt), einschalten.

6 Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken

Wenn ISW über sein Handbuch HzB ISW und über das Zertifizierungsprogramm neue oder überarbeitete Anforderungen einführt, stellt ISW auf seiner Seite www.zert-wienecke.de, unter „Zertifizierungsunterlagen / Änderungen bezüglich Zertifizierung“ sicher, dass diese Änderungen allen Kunden zur Kenntnis gegeben werden. Wenn diese Änderungen die laufende Zertifizierungstätigkeit eines Kunden betreffen, wird der Kunde gegebenenfalls schriftlich / per E-Mail mit Formblatt FB „Anschreiben Änderungen“ über diese Änderungen informiert und in Absprache unter Umständen ein Termin vor Ort vereinbart oder, falls ausreichend, diese Änderungen durch neue Dokumente, die dem Kunden übergeben werden, aktualisiert.

Ebenso gilt, dass wenn durch den Kunden Änderungen ausgelöst werden, deshalb in Absprache gegebenenfalls ein Termin vor Ort vereinbart oder, falls ausreichend, diese Änderungen durch neue Dokumente, die dem Kunden übergeben werden, aktualisiert werden müssen.

Im Zuge von Änderungen muss der Kunde gegebenenfalls überarbeitete oder zu ändernde Zertifizierungsdokumente an ISW herausgeben. Den Erhalt von neuen oder geänderten Unterlagen muss der Kunde gegebenenfalls mit Formblatt FB „Bestätigung Unterlagenerhalt“ schriftlich bestätigen.

7 Umgang mit Reklamationen

Die nachstehende Regelung soll sicherstellen, dass bei Reklamationen des Kunden eine geeignete Lösung im beiderseitigen Einvernehmen angestrebt wird. Reklamationen werden grundsätzlich in Anlehnung an DIN ISO 10002 behandelt. Dabei ist Ziel, die Schaffung einer kundenorientierten Umgebung, die für Rückmeldungen offen ist und für alle eingegangenen Reklamationen eine Lösung zu finden.

Dabei können Reklamationen zum Beispiel sein:

- der zeitliche Ablauf entspricht nicht den Vorstellungen des Kunden;
- der Bericht entspricht nicht den Vorstellungen des Kunden, er fühlt sich nicht richtig bewertet;
- es gibt nach Auffassung des Kunden Überwacher/Auditoren anderer notifizierter Stellen, die einfacherer, weniger zeitintensiv und kostengünstiger vorgehen;
- die Berichterstattung ist für den Kunden unverständlich;
- der Kunde ist mit der Vorgehensweise der Überwachungs- und/oder Zertifizierungsstelle nicht einverstanden;
- die Kosten für die Zertifizierungstätigkeit sind nicht angemessen.

Beschwerden und Beanstandungen werden mit dem Formblatt [FB „Reklamationen“](#) dokumentiert. Eine Übersicht aller Reklamationen wird mit Formblatt [FB „Liste der Kundenbeanstandungen“](#) geführt und aufbewahrt.

Gegebenenfalls findet eine Abstimmung zwischen dem Kunden und ISW als Zertifizierungsstelle statt. In jedem Falle wird immer eine für den Kunden zufriedenstellende Lösung angestrebt.

Dabei wird immer auch der BdL von ISW eingeschaltet / informiert, der die Aufgabe hat, alle getroffenen Maßnahmen zu bewerten und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen und Vorbeugemaßnahmen einzuleiten.

Aufzeichnungen zu Reklamationen werden in der Datei „Reklamationen“ aufbewahrt und entsprechend dieser archiviert.

Um fortlaufende Reaktionen und Meinungen des Kunden bezüglich der Tätigkeiten von ISW zu erhalten, wird nach Abschluss der eigentlichen Zertifizierungstätigkeit / Überwachungstätigkeit eine Befragung des Kunden mit Hilfe von [Formblatt FB „Kundenbefragung“](#) durchgeführt und durch ISW laufend bewertet.

8 Mitgeltende Unterlagen

[Formblatt FB „Abweichungsbericht“](#)

[Formblatt FB „Angebot“](#)

[Formblatt FB „Antrag EÜZ“](#)

[Formblatt FB „Auditplan EÜ“](#)

[Formblatt FB „Auftragsannahme“](#)

[Formblatt FB „Checkliste EI“](#)

[Formblatt FB „Zusatzbericht zur ZE“](#)

[Formblatt FB „Bestätigung Unterlagenerhalt“](#)

[Arbeitsanweisungen AA „Checkliste ...“](#)

[Formblatt FB „WPK Zertifikat“](#)

[Formblatt FB „Zertifikat EN 13084-7“](#)

[Formblatt FB „WPK Zertifikat-Rückseite“](#)

[Formblatt FB „Eingesehene EÜZ-Unterlagen“](#)

[Formblatt FB „Kostentabelle EÜZ“](#)

[Formblatt FB „Liste der Kundenreklamationen“](#)

[Formblatt FB „Schweißzertifikat“](#)

Formblatt FB „Schweißzertifikat Alu“

Formblatt FB „Schweißzertifikat Rückseite“

Formblatt FB „Reklamationen“

Formblatt FB „Vertrag Kunde“

Formblatt FB „Kundenbefragung“

Formblatt FB „E-Mail Erinnerungen“

A large, stylized watermark of the letters 'ISW' is positioned diagonally across the center of the page. The letters are a dark red color and have a thick, rounded font style.