

## Zertifizierungsprogramm-Statik

### 1 Allgemeines

Das Zertifizierungsprogramm-Statik von ISW befasst sich mit der Leistungsbewertung der Organisation und Dokumentation nach EN 1090-1 von Unternehmen mit EN 1090-1. 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 Unternehmen 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 Organisation und Dokumentation nach EN 1090-1 vor Ort (Evaluierung), bei den entsprechenden Kunden, werden von ISW, Erstinspektionen und laufende Überwachungen durchgeführt. deren Ziel ist, bei der Erstinspektion die Zertifizierung der Organisation und Dokumentation nach EN 1090-1 des Unternehmers 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 Unternehmen, 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 Unternehmen, 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,

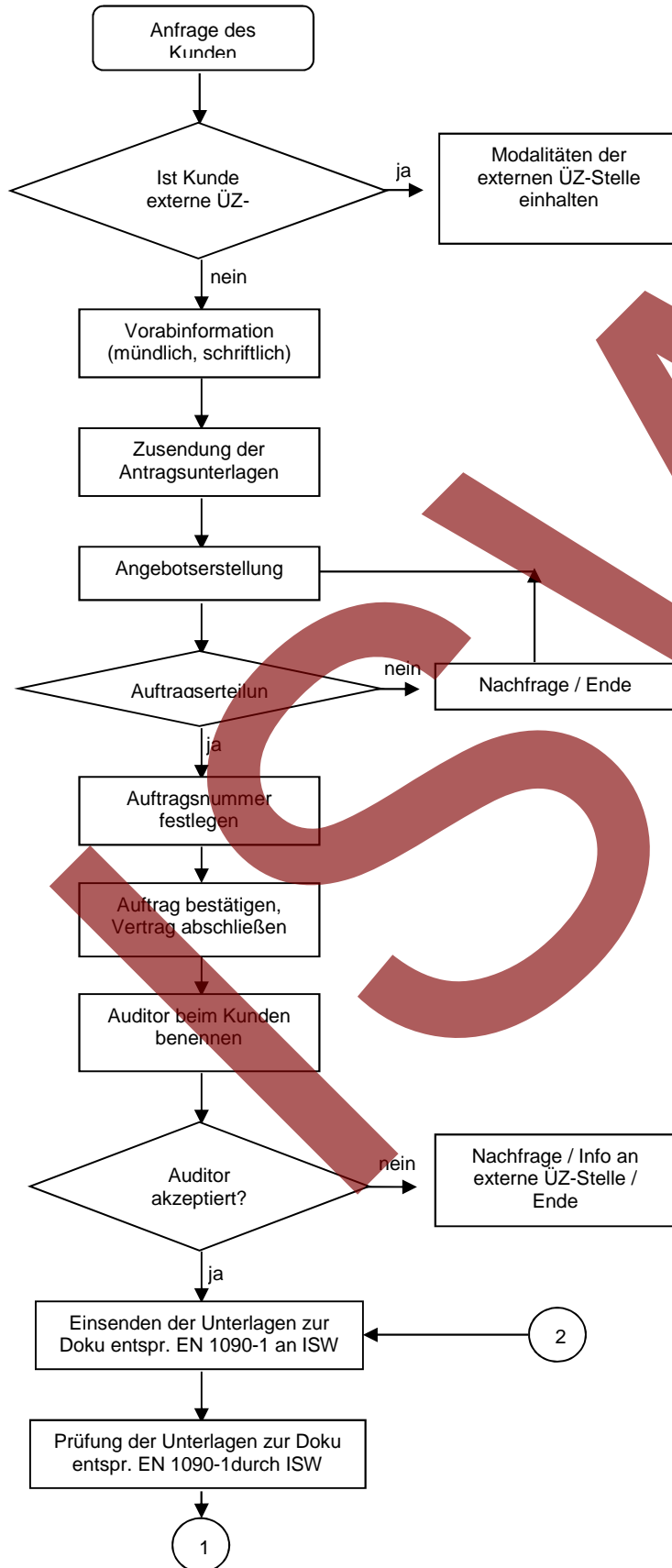
ausgesetzt oder entzogen werden muss. Nach der Kontaktaufnahme des Kunden mit ISW erfolgt immer ein Hinweis auf [www.zert-wienecke.de](http://www.zert-wienecke.de) und die dort eingestellten vertraglichen und sonstigen Informationen zur Zertifizierungstätigkeit von ISW.

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 verfügt.

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 der externe ÜZ-Stelle wird vereinbart, welche Dokumente zugrunde gelegt werden: die von ISW oder von der externen ÜZ-Stelle;

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

FB „Antrag EÜZ“, FB „1 Checkliste ...“ bis FB „7 Checkliste ...“ (zutreffende), Hinweis auf DVS 1711, DVS 1712 bei EXC1;

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

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

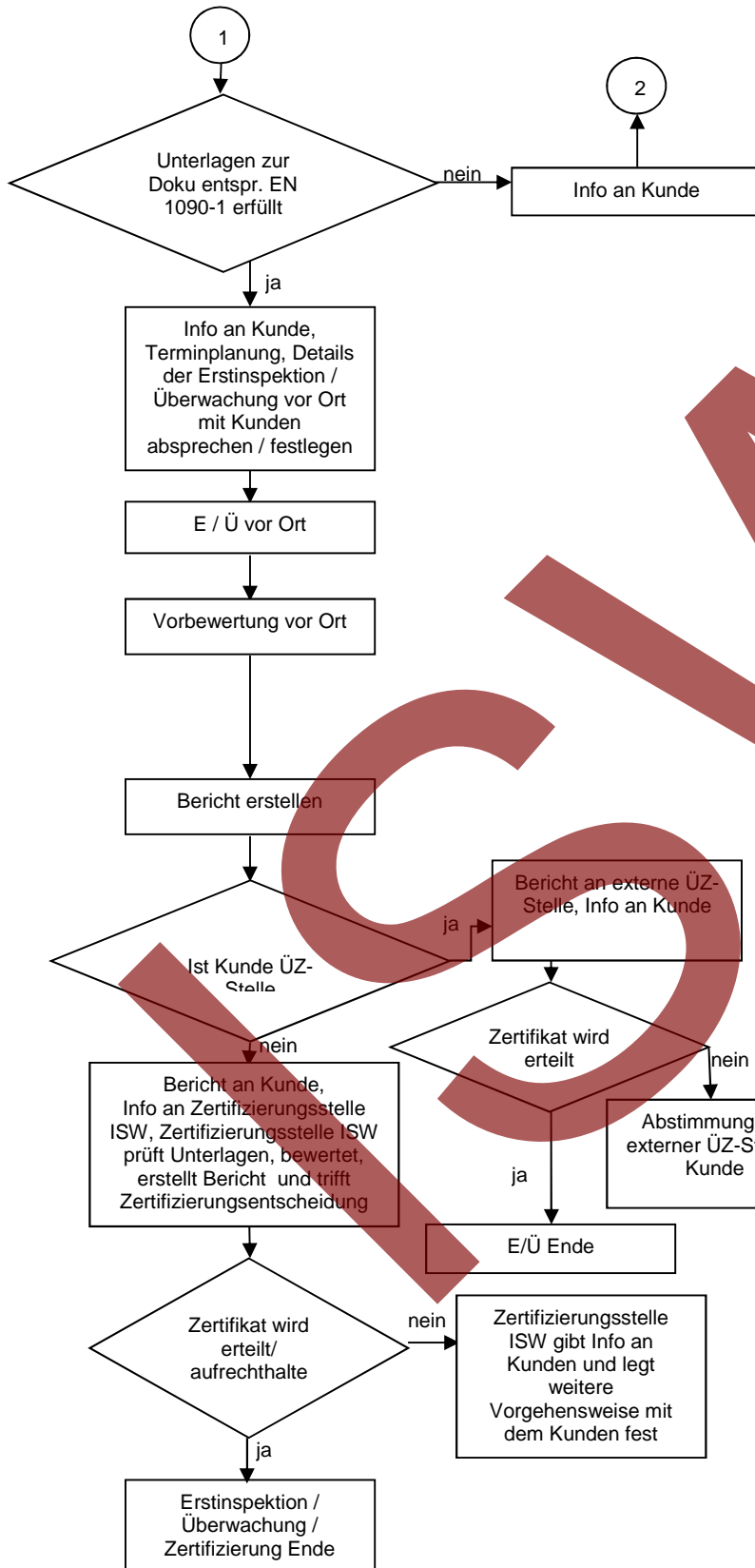
Auftragsakte anlegen nach FB „Ordnerstruktur“ im DMS und auf dem Bürorechner, Auftragsnummer: A-2013-fortlaufende Nummer

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

gegebenenfalls Klärung warum Überwacher / Auditor nicht akzeptiert wird; gegebenenfalls abstimmen mit externer ÜZ-Stelle 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) konform gehen; 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 „1 Checkliste Deckblatt“ / FB „7 Checkliste Ü“** erstellt, die dem Kunden in Kopie übergeben wird; bei Abweichungen wird **FB „Abweichungsbericht“** ausgefüllt; während der Überprüfung wird das **FB „1 Checkliste ...“** bis **FB „7 Checkliste ...“** (zutreffende) zur Vorbewertung herangezogen; der Inhalt der Zertifikate wird besprochen;

es wird ein Bericht mit **FB „Bericht EÜZ“** oder **FB „7 Checkliste Ü“** erstellt;

Bericht wird an interne/externe 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 „8 Bericht EÜZ“ / FB „Zusatzbericht zur ZE“ / FB „7 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-2013-fortlaufende Zertifikatsnummer

Ist ISW Zertifizierer, wird Zertifikat mit **FB „Statik-Zertifikat“ / Statik-Zertifikat Anlage“** 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 Unternehmen nach EN 1090-1 für Deutschland regelt.

Diese Richtlinie enthält, unter Anderem, ergänzende Hinweise für die Durchführung der Zertifizierung der Organisation und Dokumentation nach EN 1090-1 nach Anhang B von EN 1090-1.

Sie dient den Unternehmen als Information und den notifizierten Stellen als Verfahrensanweisung für die Erteilung von Statik-Zertifikaten zur Leistungsbewertung der Organisation und Dokumentation nach EN 1090-1. Die dort enthaltene Checkliste für die Überprüfung des Unternehmens entspricht grundsätzlich der Checkliste / Vorgehensweise der Befragung entsprechend Formblatt FB „1 Checkliste ...“ bis FB „5 Checkliste ...“ von ISW. Bei Überwachungen wird von ISW das Formblatt FB „5 Checkliste ...“ bis FB „7 Checkliste ...“ eingesetzt, wenn das Unternehmen nach der Erstinspektion durch ISW zertifiziert wurde. Ist eine Überwachung erforderlich bei Unternehmen, die vorher von einer anderen notifizierten Stelle zertifiziert wurden, wird dort in der Regel das FB „Checkliste EU“ 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 Organisation und Dokumentation nach EN 1090-1 des Unternehmens festgelegten Maßnahmen, anhand der Checkliste nach Formblatt FB „1 Checkliste ...“ bis FB „5 Checkliste ...“ oder Formblatt FB „5 Checkliste ...“ bis FB „7 Checkliste ...“ von ISW die Prozessfähigkeit des Unternehmens geprüft. Bei der Prüfung kann es auch erforderlich sein, dass die konkrete Umsetzung von Maßnahmen, z.B. die Bekanntheit des Systems der Organisation und Dokumentation nach EN 1090-1 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 Unternehmen über die gegebenenfalls einzuhaltenden nationalen Anwendungsnormen, Vorschriften, Gesetze und Regelungen für den vorgesehenen Einsatzort des inverkehrzubringenden Produktes gesprochen.

Vom Unternehmen 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 „1 Checkliste Deckblatt“ bzw. Formblatt FB „7 Checkliste Kunde“ 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 „1 Checkliste Deckblatt“ bzw. Formblatt FB „7 Checkliste Kunde“ schriftlich festgelegt. Die vorgelegte Dokumentation aber auch fehlende Unterlagen oder nachweise werden zum Beispiel über das Formblatt FB „5 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 des Zertifikates getroffen und das Unternehmen erhält den Bericht, ein Zertifikat entsprechend [Formblatt FB „Statik-Zertifikat“](#), mit der Rückseite nach [Formblatt FB „Statik-Zertifikat-Rückseite“](#), mit der Angabe des nächsten Überwachungsdatums. Die Auftragsnummer wird ersetzt die Zertifizierungsnummer: entspricht der fortlaufende Zertifikatsnummer (z.B. W-2013-fortlaufende Zertifikatsnummer). Das Zertifikat entspricht den Vorgaben aus Richtlinie DVS 1711 und enthält unter anderem den Termin für die nächste Überwachung. 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 Zertifikates 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 des Zertifikates getroffen und das Unternehmen erhält ein geändertes Zertifikat entsprechend [Formblatt FB „Statik-Zertifikat“](#), mit der Rückseite nach [Formblatt FB „Statik-Zertifikat\\_Rückseite“](#), mit der Angabe des nächsten Überwachungsdatums. Das Zertifikat entspricht/entsprechen den Vorgaben aus Richtlinie DVS 1711 und enthält/enthalten unter anderem den Termin für die nächste Überwachung. Eine Originalkopie des Zertifikates wird in der Auftragsakte archiviert.

Ist das Ergebnis der Bewertungsstelle, das Zertifikat wird erteilt, werden alle wesentlichen Informationen über das Zertifikat, sofern das Unternehmen, der Veröffentlichung nicht ausdrücklich widerspricht, auf den Seiten [www.en1090.net](http://www.en1090.net) und [www.zert-wienecke.de](http://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 „8 Bericht EÜZ“](#) / [FB „9 Zusatzbericht zur ZE“](#) / [Formblatt FB „7 Checkliste Ü“](#)) geführt haben, werden in Absprache mit dem Unternehmen 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 das Unternehmen 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.

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](http://www.en1090.net) und auf der Seite [www.zert-wienecke.de](http://www.zert-wienecke.de) gelöscht. Die zuständigen Behörden werden gegebenenfalls von der Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung des Zertifikates informiert.

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 Organisation und Dokumentation nach EN 1090-1 nicht benannt;
- schriftliche Verfahrensbeschreibungen (Vorgabeunterlagen) für die Durchführung der Organisation und Dokumentation nach EN 1090-1 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 Organisation und Dokumentation nach EN 1090-1 liegen nicht oder im Wesentlichen nicht vor, z.B: Arbeitsanweisungen, Ablaufbeschreibungen;
- fehlende oder im Wesentlichen nicht vollständige Organisationsdarstellung (z. B. der verantwortliche für schweißtechnische Fragen ist nicht benannt, die verantwortliche Person für Fragen zu mechanischen Verbindungen ist nicht benannt (sofern erforderlich, u.a.);
- fehlende Qualifikation des Personals für die relevanten speziellen Prozesse (aufsichtsführendes und ausführendes Personal), z.B. Prüfpersonal, Personal für die Durchführung von Bemessungen;
- fehlende Qualifikation von speziellen Prozessen, z.B. Regelungen und Qualifikation zum Bemessen von Aluminiumkonstruktionen.

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-Statik, neue oder überarbeitete Anforderungen einführt, stellt ISW auf seiner Seite [www.zert-wienecke.de](http://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 „8 Bericht EÜZ“

Formblatt FB „9 Zusatzbericht zur ZE“

Formblatt FB „Bestätigung Unterlagenerhalt“

Formblatt FB „1 Checkliste ...“ bis Formblatt FB „7 Checkliste ...“

Formblatt FB „Statik-Zertifikat“

Formblatt FB „Statik-Zertifikat-Rückseite“

Formblatt FB „Eingesehene EÜZ-Unterlagen“

Formblatt FB „Kostentabelle EÜZ“

Formblatt FB „Liste der Kundenreklamationen“

Formblatt FB „Reklamationen“

Formblatt FB „Vertrag Kunde“

Formblatt FB „Kundenbefragung“