

## Zertifizierungsprogramm 3834

### 1 Allgemeines

Das Zertifizierungsprogramm 3834 von ISW befasst sich mit der Bewertung der Qualitätsanforderungen nach DIN EN ISO 3834, die von beantragenden Herstellern erfüllt werden muss.

Die Zertifizierungsstelle ISW ist organisatorisch so aufgebaut, dass Erstaudit/Überwachung/Re-Audit und Zertifizierungsentscheidung 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 des/der durchgeführten Erstaudits/Überwachung/Re-Audits 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 von ISW unter dem Aspekt der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit.

Für die Überprüfung der Qualitätsanforderungen nach DIN EN ISO 3834 vor Ort, bei den entsprechenden Kunden, werden von ISW, Erstaudits, laufende Überwachungen und Re-Audits durchgeführt. Deren Ziel ist, bei der Erstaudits die Zertifizierung der Qualitätsanforderungen nach DIN EN ISO 3834 des Herstellers, bei der laufenden Überwachung die Bestätigung, dass das bereits erteilte Zertifikat aufrechterhalten werden kann und bei Re-Audits die erneute Ausstellung des Zertifikates. Zu diesen Audits werden erfahrene Fachleute mit umfassenden Kenntnissen auf dem zu zertifizierenden Gebiet eingesetzt, die, speziell für den zu zertifizierenden Hersteller, nach festgelegten Kriterien ausgewählt werden.

Die Ergebnisse der Überprüfungen werden immer in einem Bericht festgehalten und in der Regel zunächst durch den Auditor bewertet. Aufgrund der Bewertung gibt der Auditor eine Empfehlung ab, ob der Hersteller, im Falle eines Erstaudits, 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 Bewertung, um festzustellen, ob das Zertifikat aufrechterhalten werden kann, geändert, ausgesetzt oder entzogen werden soll. Beim Re-Audit erfolgt die Bewertung, um festzustellen, ob das Zertifikat erneuert werden kann und unter welchen Anwendungsbedingungen. Die Entscheidung, was getan wird, trifft immer die Zertifizierungsstelle von ISW aufgrund der eigenen Bewertung der vorgelegten Berichtsunterlagen der Zertifizierungsstelle.

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

### 2 Auftragsabwicklung des Erstaudits / Überwachung / Re-Audits / 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

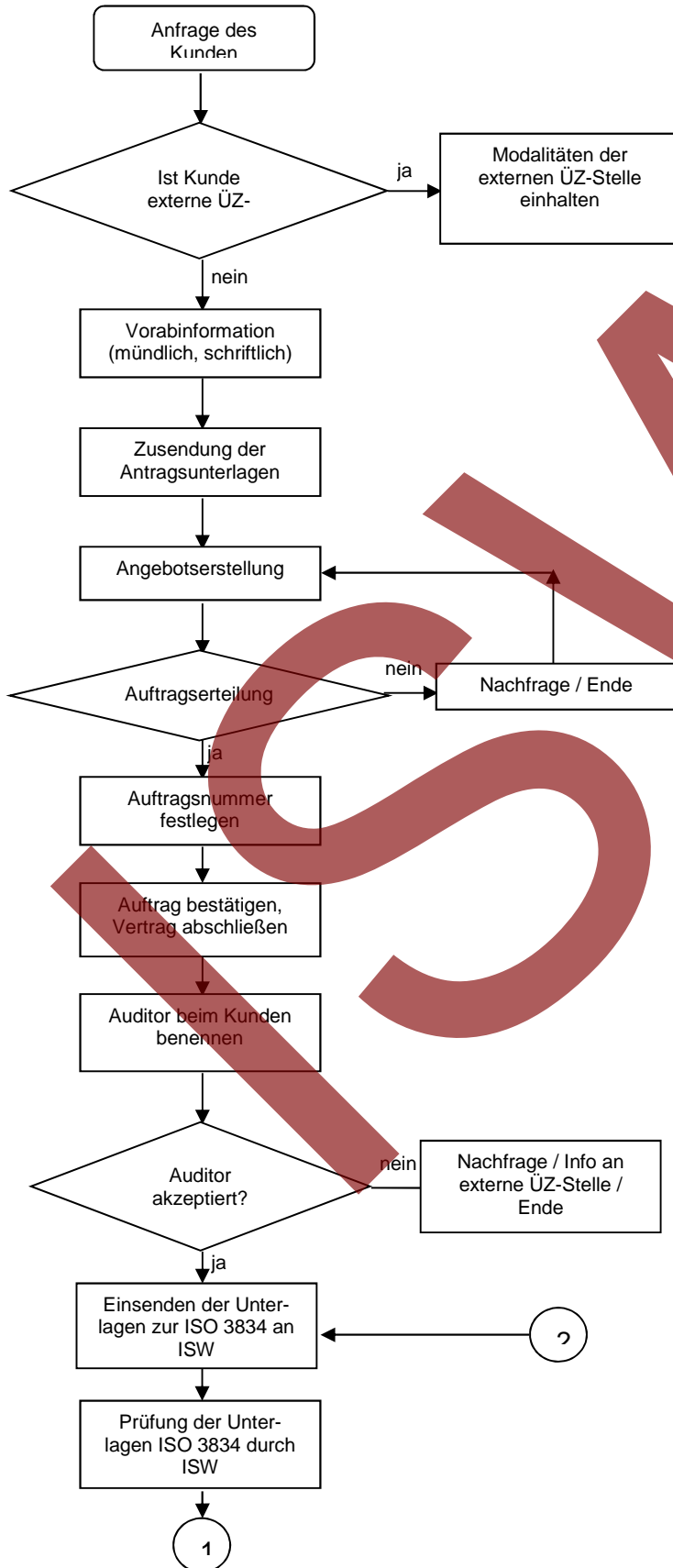
Zertifikatserstellung oder die Bewertung und Entscheidung, ob das Zertifikat aufrechterhalten, ausgesetzt oder entzogen werden muss. Nach der Kontaktaufnahme des Kunden mit ISW erfolgt immer ein Hinweis auf [www.zert-wienecke.de](http://www.zert-wienecke.de) und die dort eingestellten vertraglichen und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

Zunächst erfolgt grundsätzlich eine Antragsstellung durch den Kunden mit Hilfe von [Formblatt FB „Antrag ISO 3834“](#), 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 eine Akkreditierung für ISO 3834 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 Erstaudit / laufende Überwachung / Re-Audit; Hinweis auf ZÜVOISW 3834 und weitere Vertragsunterlagen;

FB „Antrag 3834“, FB „Checkliste Auditprotokoll“ AA „Checkliste 3834“ und FB „Checkliste Ü 3834“ (bei laufenden Überwachungen, nicht vor Ort), Hinweis auf DIN EN ISO 3834-6;

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

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

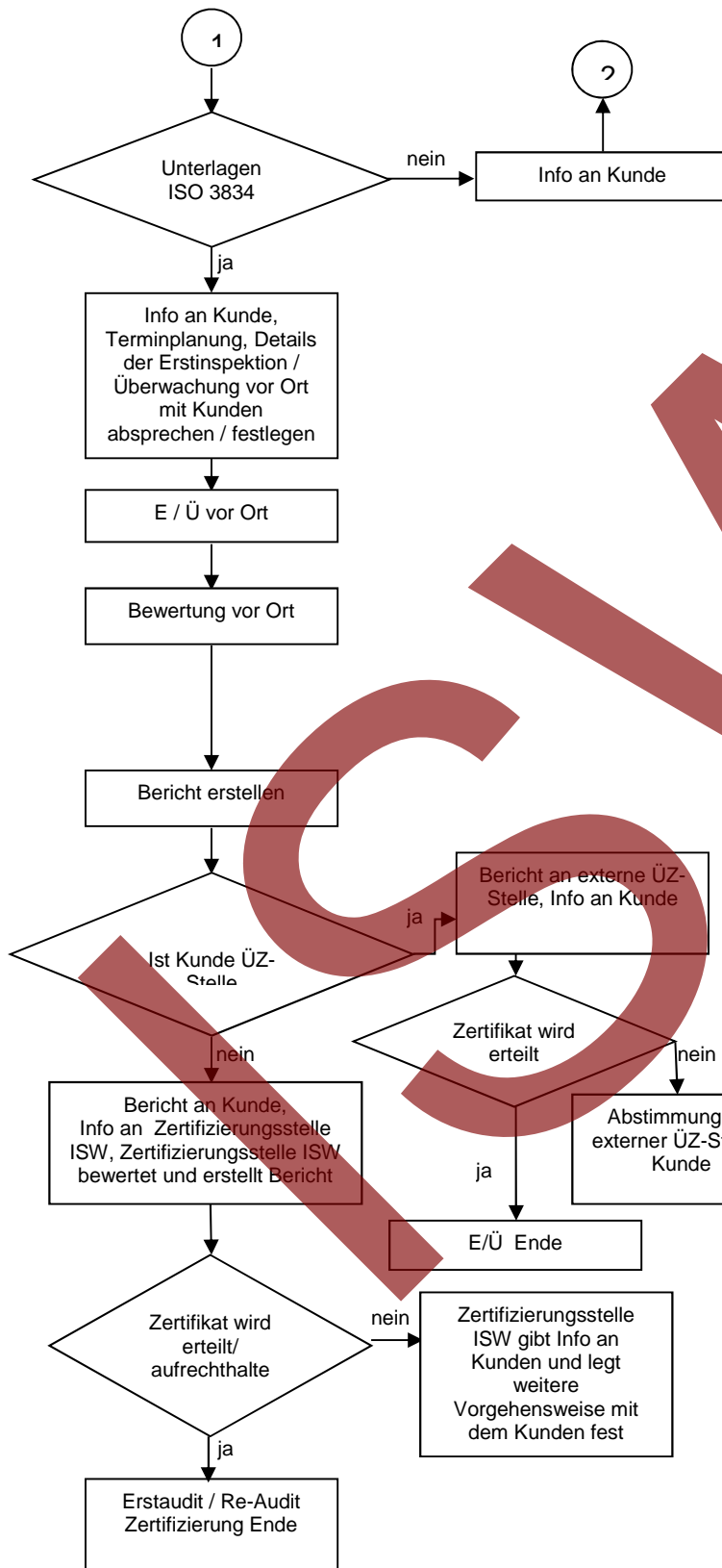
Auftragsakte anlegen nach FB „Ordnerstruktur“ im DMS und auf dem Bürorechner, Auftragsnummer: A-2013-fortlaufende Nummer

Bestätigung z.B. per Mail oder mit FB „Auftragsannahme“, damit wird auch der Auditor / Zertifizierer entsprechend seiner Qualifikation nach FB „Qualifikation der Überwacher“ benannt; Zusendung von FB „Vertrag Kunde 3834“; Gegebenenfalls Monitoring / Witnessaudit absprechen;

gegebenenfalls Klärung warum Auditor nicht akzeptiert wird; gegebenenfalls abstimmen mit externer ÜZ-Stelle zur Benennung eines anderen 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 für das Erstaudit / das Re-Audit; zusenden des Auditplans mit FB „Auditplan 3834“

es wird Einführungs- und Abschlussgespräch mit der Geschäftsleitung / den verantwortlichen Vertretern des Kunden geführt und eine Zusammenfassung vor Ort mit Hilfe von FB „5 Checkliste Auditprotokoll“ / AA „Checkliste 3834“ erstellt, die dem Kunden in Kopie übergeben wird; bei Abweichungen wird FB „Abweichungsbericht“ ausgefüllt; während des Audits wird das FB „5 Checkliste Auditprotokoll 3834“ und AA „Checkliste 3834“ zur Bewertung herangezogen; der Inhalt der Zertifikate wird besprochen;

es wird ein Bericht mit FB „12 Bewertung 3834“ oder FB „Checkliste Ü 3834“ (bei laufenden Überwachungen, nicht vor Ort) 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 „12 Bewertung 3834“ / FB „Checkliste Ü 3834“ (bei laufenden Überwachungen, nicht vor Ort).

bei Nichterteilung /-aufrechterhaltung des Zertifikates wird in Absprache mit der internen/externen Zertifizierungsstelle und dem Kunden die weitere Vorgehensweise geklärt; gegebenenfalls wird die DAKS informiert; aus Auftragsnummer wird: Q-2013-fortlaufende Zertifikatsnummer ISO 3834

Ist ISW Zertifizierer, wird Zertifikat mit FB „Zertifikat 3834“ / Zertifikat 3834 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; um seiner laufenden Überwachung nachzukommen erhält der

### 3 Grundlage für die Zertifizierungstätigkeit vor Ort

Grundlage der Zertifizierungstätigkeit vor Ort ist in jedem Fall DIN EN ISO 3834 und die vom Hersteller festgelegte Anforderungsstufe.

Für die Audits werden rechtzeitig von ISW qualifizierte Auditoren benannt, die regelmäßig über das [Formblatt FB „Qualifikation der Mitarbeiter“](#) bewertet werden. Alle eingesetzten Auditoren sind Schweißfachingenieure EWE oder IWE, und haben bereits in Rahmen von EN 1090-1-Auditierungen fundierte Erfahrungen mit den Inhalten von DIN EN ISO 3834.

ISW benutzt bei Erstaudits und Re-Audits Checklisten bei der Vorgehensweise zur Befragung entsprechend [Formblatt FB „Checkliste Auditprotokoll“](#) und [Arbeitsanweisung AA „Checkliste 3834“](#), die anhand von DIN EN ISO 3834-1 und DIN EN ISO 3834-2 aufgestellt sind. Bei laufenden Überwachungen wird von ISW das [Formblatt FB „Checkliste U 3834“](#) eingesetzt, wenn der Hersteller nach dem Erstaudit / Re-Audit durch ISW zertifiziert wurde.

Es wird vor Ort anhand der vorliegenden Dokumentation und – falls zutreffend – anhand von konkreten Beispielen, die Umsetzung der Qualitätsanforderungen entsprechenden der zugrunde gelegten Stufe nach DIN EN ISO 3834 geprüft. Es werden die vom Hersteller festgelegten, eingeführten und umgesetzten Maßnahmen anhand der Checklisten nach [Formblatt FB „Checkliste Auditprotokoll 3834“](#) und [Arbeitsanweisung AA „Checkliste 3834“](#) von ISW geprüft, um die Prozessfähigkeit des Herstellers festzustellen. Bei der Prüfung kann es auch erforderlich sein, dass die konkrete Umsetzung von Maßnahmen, z.B. die Bekanntheit des Systems bei den Mitarbeitern, Zugänglichkeit von Dokumenten und anderen Schriftstücken, Aktualisierung von Normen, Veröffentlichung von Weisungsbefugnissen und anderen Anweisungen u.a. kontrolliert wird. In jedem Fall wird mit dem Hersteller über gegebenenfalls einzuhaltende Anwendungsnormen, Vorschriften, Gesetze und Regelungen für den vorgesehenen Einsatzort des geschweißten Produktes gesprochen.

Vom Hersteller sind grundsätzlich alle Nachweisdokumente vorzulegen und gegebenenfalls in Kopie zur Verfügung zu stellen. Dies wird im Beginn des Audits schriftlich über [Formblatt FB „Checkliste Auditprotokoll 3834“](#) bzw. [Arbeitsanweisung AA „Checkliste 3834“](#) dokumentiert. Der Auditor 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 Auditprotokoll 3834“](#) bzw. [Arbeitsanweisung AA „Checkliste 3834“](#) schriftlich festgelegt. Die vorgelegte Dokumentation aber auch fehlende Unterlagen oder nachweise werden zum Beispiel über das [Formblatt FB „Checkliste Auditprotokoll 3834“](#) protokolliert. Vorliegende Dokumente können auch durch Kopien belegt werden, die der Auditor 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.).

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 Erstaudit / Re-Audit mit Empfehlung des Auditors zur Zertifizierung, prüft ISW als Zertifizierungsstelle, ob die Dokumentation vollständig und normenkonform ist. Bei Erfüllung der Anforderungen wird ein Bericht erstellt und der Hersteller

erhält den Bericht, ein Zertifikat entsprechend **Formblatt FB „Zertifikat 3834“**, mit der Rückseite nach **Formblatt FB „Zertifikat 3834 Rückseite“**, mit der Angabe des nächsten Datums für das nächste Re-Audit. Die Auftragsnummer wird ersetzt die Zertifizierungsnummer: entspricht der fortlaufende Zertifikatsnummer (z.B. Q-2013-fortlaufende Zertifikatsnummer 3834). Eine Originalkopie wird in der Auftragsakte archiviert. Welche Unterlagen der Kunde erhalten hat, ist entweder in den Berichten oder in den Anschreiben von ISW dokumentiert.

Nach Erhalt des **Formblattes FB „Checkliste Ü 3834“** bei laufenden Überwachungen (die erste Überwachung erfolgt dabei vor Ort, alle weiteren Überwachungen, falls keine nennenswerten Nichtkonformitäten vorliegen, erfolgen nicht vor Ort, sondern per schriftlicher Abfrage), prüft ISW als Zertifizierungsstelle, ob Änderungen vorliegen und die angeforderte Dokumentation vollständig und normenkonform ist. Bei Erfüllung der Anforderungen, wird das **Formblattes FB „Bewertung 3834“** (ersetzt den Bericht) abgezeichnet und der Hersteller erhält eine Kopie des unterzeichneten **Formblattes FB „Bewertung 3834“** und gegebenenfalls einen Hinweis ob ein geändertes Zertifikat ausgestellt werden muss.

Ist das Ergebnis der Bewertungsstelle, dass ein Zertifikat erteilt wird, werden alle wesentlichen Informationen über das Zertifikat, sofern der Hersteller, der Veröffentlichung nicht ausdrücklich widerspricht, auf den Seiten [www.en1090.net](http://www.en1090.net) (in Planung) veröffentlicht. Diese Veröffentlichung wird aufrechterhalten / nach Re-Audits erneuert, es sei denn es kommt zur Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung des Zertifikates. Den Erhalt von neuen oder geänderten Unterlagen kann der Kunde gegebenenfalls mit **Formblatt FB „Bestätigung Unterlagenerhalt“** schriftlich bestätigen.

Eine Erweiterung des Anwendungsbereiches auf dem Zertifikat kann dann erfolgen, wenn der Kunde in einem Re-Audit 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 Gültigkeit der Zertifikate

Die Zertifikate werden mit einer maximalen Gültigkeitsdauer von drei Jahren ausgestellt. Die Gültigkeit der Zertifikate bleibt für diese drei Jahre bestehen, wenn sich an den Voraussetzungen, die zur Zertifizierung geführt haben, nichts geändert hat. Diese Voraussetzungen werden innerhalb der Gültigkeitsdauer schriftlich mit **Formblatt FB „Checkliste Ü 3834“** abgefragt und bewertet. Diese Abfrage erfolgt jährlich, das heißt bei dreijähriger Gültigkeit des Zertifikates das erste Mal ein Jahr nach Zertifikatserteilung und dann das zweite Mal zwei Jahre nach Zertifikatserteilung. Nach Ablauf der dreijährigen Geltungsdauer, muss ein Re-Audit im Unternehmen durchgeführt werden. Die Regelungen für die nach dem Re-Audit ausgestellten Zertifikate sind dann analog den oben beschriebenen. In Sonderfällen kann eine kürzere maximale Geltungsdauer ausgestellt werden, z.B. zwei Jahre. In jedem Fall findet immer nach einem Jahr nach Ausstellung die vorbeschriebene Abfrage statt.

## 6 Umgang mit Nichtkonformitäten

Werden bei der Erstaudits, Überwachungen, Re-Audits wesentliche Nichtkonformitäten festgestellt (Abweichungen, nachzureichende Dokumente, einzuarbeitende Änderungen u.a.), die zu Bemerkungen im **Formblatt FB „Checkliste Auditprotokoll 3834“**, **Arbeitsanweisung „Checkliste 3834“** oder zu Abweichungsberichten nach **Formblatt FB „Abweichungsbericht“** und/oder in den Berichten (**Formblatt „FB Bewertung 3834“ / Formblatt FB „Checkliste Ü 3834“**) 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.

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) (in Planung) gelöscht. Die DAkkS wird gegebenenfalls von der Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifikate 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 Auditor 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 angemessene betriebliche Einrichtungen bezogen auf die zum Einsatz kommenden speziellen Prozesse;
- schriftliche Verfahrensbeschreibungen (Vorgabeunterlagen) für die Umsetzung der Qualitätsanforderungen nach DIN EN ISO 3834 liegen nicht oder im Wesentlichen nicht vor;
- schriftliche Nachweisunterlagen (z. B. Prüfprotokolle, Werkstoffnachweise, andere geeignete Aufzeichnungen) für den Nachweis der Einhaltung der Qualitätsanforderungen nach DIN EN ISO 3834 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 u.a.);
- fehlende Qualifikation des Personals für die relevanten speziellen Prozesse (aufsichtsführendes und ausführendes Personal), z.B. Schweißerprüfungen, Bedienerprüfungen, ZfP;
- 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, gegebenenfalls z.B. Deutsche Akkreditierungsstelle in Berlin (DAkkS), einschalten.

## 7 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](http://www.zert-wienecke.de), unter „Zertifizierungsunterlagen“ 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 kann der Kunde gegebenenfalls mit [Formblatt FB „Bestätigung Unterlagenerhalt“](#) schriftlich bestätigen.

## 8 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 Auditoren anderer akkreditierter Stellen, die einfacherer, weniger zeitintensiv und kostengünstiger vorgehen;
- die Berichterstattung ist für den Kunden unverständlich;
- der Kunde ist mit der Vorgehensweise der 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.

## 9 Mitgeltende Unterlagen

[Formblatt FB „Abweichungsbericht“](#)

[Formblatt FB „Angebot“](#)

[Formblatt FB „Antrag 3834“](#)

[Formblatt FB „Auditplan 3834“](#)

[Formblatt FB „Bestätigung Unterlagenerhalt“](#)

[Formblatt FB „Checkliste Auditprotokoll 3834“](#)

[Arbeitsanweisung AA „Checkliste 3834“](#)

[Formblatt FB „Checkliste Ü 3834“](#)



Formblatt FB „Bewertung Audit 3834“

Formblatt FB „Zusatzbericht zur ZE“

Formblatt FB „Zertifikat 3834“

Formblatt FB „Zertifikat 3834 Rückseite“

Formblatt FB „Gebührenordnung“

Formblatt FB „Liste der Kundenreklamationen“

Formblatt FB „Reklamationen“

Formblatt FB „Vertrag Kunde 3834“

Formblatt FB „Kundenbefragung“

Zertifizier- und Überwachungsverordnung ISW (ZÜVOISW) 3834

EA Guideline EA-6/02 M: 2013

