

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensweisung	Dok.-ID: IQM_000216 Revision: 00.10 Inkrafttreten: 28.08.2025 Autor: Prozesseigner Reviewer: Quality Manager Genehmigt von: Geschäftsführer
<i>“Prozessanforderung: P1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie Folgemaßnahmen”</i>		

Rechtlicher Geltungsbereich: intellcert GmbH und alle zugehörigen Standorte / Organisationen, deren Prozesse unter der Kontrolle von IQM stehen Geschäftlicher Geltungsbereich: Zertifizierung Prozessbereich: Zertifizierung von Managementsystemen

1. Ziele

Ziel dieses Verfahrens ist es, einen einheitlichen und fairen Ansatz für die Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs festzulegen und die Folgemaßnahmen zu bestimmen, die von der Zertifizierungsstelle gemäß ISO/IEC 17021 ergriffen werden.

2. Begriffe und Abkürzungen

Begriff/Abkürzung	Beschreibung
Aussetzung	Vorübergehende Einstellung der Zertifizierung des Managementsystems, des Produkts oder der Dienstleistung eines Kunden
Zurückziehung	Dauerhafte Einstellung der Zertifizierung des Managementsystems, des Produkts oder der Dienstleistung eines Kunden
Einschränkung des Umfangs	Begrenzung oder Ausschluss eines oder mehrerer Elemente des Managementsystems, des Produkts oder der Dienstleistung eines Kunden vom Zertifizierungsumfang

3. Anwendungsbereich

Dieses Verfahren gilt für alle Zertifizierungstätigkeiten der intellcert GmbH im Zusammenhang mit Akkreditierung auf Basis der ISO 17021.

4. Aktivitäten

Dieses Verfahren umfasst folgende Aspekte:

4.1 Identifizierung von Nichtkonformitäten

Unter bestimmten Umständen kann es notwendig sein, ein für eine Organisation ausgestelltes Zertifikat auszusetzen, zurückzuziehen oder hinsichtlich des Umfangs einzuschränken. In der Regel führen bestimmte Arten von Nichtkonformitäten oder der Missbrauch des Zertifikats zu einer solchen Situation. Dies kann durch regelmäßige Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudits seitens der Zertifizierungsstelle, durch Kundenbeschwerden oder durch andere von der Zertifizierungsstelle als angemessen erachtete Mittel festgestellt werden.

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensweisung	Dok.-ID: IQM_000216 Revision: 00.10 Inkrafttreten: 28.08.2025 Autor: Prozesseigner Reviewer: Quality Manager Genehmigt von: Geschäftsführer
<i>“Prozessanforderung: P1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie Folgemaßnahmen”</i>		

4.2 Benachrichtigung

Bei Feststellung einer Nichtkonformität muss die Zertifizierungsstelle den Kunden schriftlich über die Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs informieren und dabei die Gründe sowie das Datum des Inkrafttretens der Maßnahme angeben. Die Mitteilung muss außerdem die erforderlichen Korrekturmaßnahmen spezifizieren, die der Kunde ergreifen muss, um die Zertifizierung aufrechtzuerhalten oder wiederzuerlangen.

4.3 Antwort des Kunden

Der Kunde muss innerhalb des in der Mitteilung angegebenen Zeitrahmens schriftlich antworten und angeben, ob er die vorgeschlagene Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie die zu ergreifenden Korrekturmaßnahmen akzeptiert oder ob er die Entscheidung anfechten möchte.

4.4 Öffentliche Bekanntmachung

Die Zertifizierungsstelle muss die Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs öffentlich bekanntmachen. Die Bekanntmachung muss den Namen des Kunden, das Datum des Inkrafttretens der Maßnahme und die Gründe für die Maßnahme enthalten.

4.5 Aussetzung

Eine Zertifizierung kann vorübergehend ausgesetzt werden, wenn bestimmte Bedingungen nicht erfüllt sind. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn:

- das Managementsystem der Organisation dauerhaft oder in erheblichem Maße nicht mehr den Anforderungen der Zertifizierung entspricht,
- eine geplante Überwachung oder Rezertifizierung nicht fristgerecht stattfinden kann, weil der Kunde sie nicht ermöglicht,
- der Kunde selbst eine vorübergehende Aussetzung beantragt.

Im Falle einer Aussetzung informiert die Zertifizierungsstelle den Kunden schriftlich über die Gründe sowie die Bedingungen, unter denen die Zertifizierung wieder in Kraft gesetzt werden kann. Während der Aussetzung darf der Kunde das Zertifikat nicht verwenden.

Wird das zugrunde liegende Problem innerhalb einer von der Zertifizierungsstelle festgelegten Frist (in der Regel innerhalb von sechs Monaten) nicht behoben, erfolgt eine Rücknahme der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Geltungsbereichs durch die Zertifizierungsstelle.

Für die Wiederherstellung der Zertifizierung muss im Rahmen eines Audits festgestellt werden, dass das zur Aussetzung führende Problem durch geeignete Korrekturmaßnahmen wirksam behoben wurde.

4.6 Zurückziehung

Ein Zertifikat kann endgültig zurückgenommen werden, wenn wesentliche Anforderungen nicht mehr erfüllt sind oder gravierende Verstöße vorliegen. Typische Gründe für eine Rücknahme sind:

- anhaltende oder schwere Abweichungen vom Zertifizierungsstandard,
- ein nachgewiesener Missbrauch des Zertifikats,
- tiefgreifende Änderungen im Managementsystem, die nicht mehr dem zertifizierten Zustand entsprechen,

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensweisung	Dok.-ID: IQM_000216 Revision: 00.10 Inkrafttreten: 28.08.2025 Autor: Prozesseigner Reviewer: Quality Manager Genehmigt von: Geschäftsführer
<i>“Prozessanforderung: P1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie Folgemaßnahmen”</i>		

- nicht behobene Ursachen nach vorheriger Aussetzung.

Im Falle einer möglichen Rücknahme wird die Organisation schriftlich informiert. Die Mitteilung enthält den Anlass, mögliche Konsequenzen und eine Frist zur Stellungnahme. Wenn erforderlich, wird eine zusätzliche Bewertung durchgeführt, um die Situation abschließend zu prüfen.

Die Entscheidung über die Rücknahme wird dokumentiert und der Organisation schriftlich mitgeteilt. Dabei wird auch auf das Recht hingewiesen, innerhalb einer festgelegten Frist Beschwerde oder Berufung einzulegen.

Die folgenden Schritte sollten unternommen werden, wenn ein Zertifikat zurückgezogen werden muss:

Benachrichtigung: Die zertifizierte Organisation muss schriftlich über die Absicht informiert werden, das Zertifikat zurückzuziehen. Die Benachrichtigung sollte die Gründe für die Rücknahme klar darlegen und einen Zeitrahmen für die Reaktion der Organisation vorgeben.

Untersuchung: Es sollte eine Untersuchung durchgeführt werden, um die Gründe für die Rücknahme zu ermitteln und die Konformität der Organisation mit dem Standard zu bewerten.

Entscheidung: Basierend auf den Ergebnissen der Untersuchung sollte die Entscheidung getroffen werden, ob das Zertifikat zurückgezogen oder beibehalten wird. Die Entscheidung sollte der zertifizierten Organisation schriftlich mitgeteilt werden.

Rücknahme: Wenn die Entscheidung getroffen wird, das Zertifikat zurückzunehmen, sollte die Organisation schriftlich über die Entscheidung, die Gründe für die Rücknahme und das Datum des Inkrafttretens der Rücknahme informiert werden.

Berufung: Die zertifizierte Organisation hat das Recht, gegen die Entscheidung, das Zertifikat zurückzuziehen, Berufung einzulegen. Die Berufung sollte innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens schriftlich erfolgen, und die Organisation sollte Beweise zur Unterstützung ihrer Berufung vorlegen.

Wiedererteilung: Wenn die zertifizierte Organisation die Gründe für die Rücknahme behebt, kann sie die Wiedererteilung des Zertifikats beantragen. Der Wiedererteilungsprozess sollte den gleichen Schritten folgen wie der ursprüngliche Zertifizierungsprozess.

Es ist wichtig zu beachten, dass die Rücknahme eines Zertifikats eine ernste Angelegenheit ist und nur nach sorgfältiger Überlegung und gründlicher Untersuchung erfolgen wird. Die Kunden und Interessengruppen der Organisation -soweit bekannt- werden ebenfalls über die Rücknahme informiert werden, da dies ihre Entscheidung, weiterhin Geschäfte mit der Organisation zu tätigen, beeinflussen kann.

4.7 Einschränkung des Umfangs

Wenn eine zertifizierte Organisation dauerhaft oder in erheblichem Umfang bestimmte Anforderungen nicht erfüllt, die sich auf klar abgegrenzte Bereiche des bestehenden Zertifizierungsumfangs beziehen, kann der Geltungsbereich der Zertifizierung angepasst werden.

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensweisung	Dok.-ID: IQM_000216 Revision: 00.10 Inkrafttreten: 28.08.2025 Autor: Prozesseigner Reviewer: Quality Manager Genehmigt von: Geschäftsführer
<i>“Prozessanforderung: P1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie Folgemaßnahmen”</i>		

Die Einschränkung erfolgt gezielt und betrifft nur die betroffenen Teile des Managementsystems. Voraussetzung ist, dass eine eindeutige Abgrenzung möglich ist und der verbleibende Geltungsbereich weiterhin die Anforderungen der zugrunde liegenden Norm erfüllt.

Vor einer Einschränkung wird geprüft, ob die festgestellten Abweichungen auf bestimmte Standorte, Prozesse oder Produktgruppen begrenzt sind. Ist dies der Fall und ist eine Korrektur nicht möglich oder nicht vorgesehen, wird der Geltungsbereich entsprechend reduziert.

Die betroffene Organisation wird über die geplante Änderung schriftlich informiert. Die neue Fassung des Zertifikats enthält den aktualisierten Geltungsbereich, aus dem die ausgeschlossenen Teile eindeutig hervorgehen.

Eine Einschränkung kann auch als Alternative zur vollständigen Rücknahme der Zertifizierung angewendet werden, sofern der restliche Teil des Systems weiterhin normkonform betrieben wird.

4.8 Berufung

Der Kunde kann die Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs anfechten, indem er innerhalb des in der Mitteilung angegebenen Zeitrahmens eine schriftliche Berufung bei der Zertifizierungsstelle einreicht. Die Zertifizierungsstelle muss die Berufung prüfen und dem Kunden schriftlich antworten. Näheres hierzu in IQM_000220 WP Handling of Appeals_de

5. Verantwortlichkeiten

5.1 Zertifizierungsstelle

Die Zertifizierungsstelle ist verantwortlich für:

- Identifizierung von Nichtkonformitäten und, wenn notwendig, Einleitung des Verfahrens zur Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs
- Benachrichtigung des Kunden in schriftlicher Form über die Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs, Angabe der Gründe und des Wirksamkeitsdatums der Maßnahme sowie der Korrekturmaßnahmen, die der Kunde ergreifen muss, um die Zertifizierung aufrechtzuerhalten oder wiederzuerlangen
- öffentliche Bekanntmachung der Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs, einschließlich des Namens des Kunden, des Datums des Inkrafttretens der Maßnahme und der Gründe für die Maßnahme
- im Falle einer Aussetzung Angabe der Bedingungen, unter denen die Zertifizierung wiederhergestellt werden kann
- im Falle einer Zurückziehung Stornierung des Zertifikats des Kunden und Entfernung jeglicher Verweise auf die Zertifizierung aus dem öffentlichen Bereich
- im Falle einer Einschränkung des Zertifizierungsumfangs Ausstellung eines überarbeiteten Zertifikats, das den reduzierten Zertifizierungsumfang angibt
- Führung von Aufzeichnungen über alle Aussetzungen oder Zurückziehungen der Zertifizierung oder Einschränkungen ihres Umfangs sowie aller ergriffenen Folgemaßnahmen, einschließlich der Wiederherstellung der Zertifizierung oder Berufungen

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensanweisung	Dok.-ID: IQM_000216 Revision: 00.10 Inkrafttreten: 28.08.2025 Autor: Prozesseigner Reviewer: Quality Manager Genehmigt von: Geschäftsführer
<i>“Prozessanforderung: P1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie Folgemaßnahmen”</i>		

- Jährliche Überprüfung dieses Verfahrens zur Sicherstellung seiner Wirksamkeit und Durchführung notwendiger Änderungen
- Sicherstellung, dass alle Mitarbeiter, die im Verfahren der Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs tätig sind, entsprechend geschult werden
- Wahrung der Vertraulichkeit aller Informationen im Zusammenhang mit der Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs, mit Ausnahme der öffentlichen Bekanntmachung, die gemäß diesem Verfahren erforderlich ist.

5.2 Kunde

Der Kunde ist verantwortlich für:

- Schriftliche Antwort innerhalb des in der Mitteilung angegebenen Zeitrahmens, in der angegeben wird, ob die vorgeschlagene Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie die zu ergreifenden Korrekturmaßnahmen akzeptiert werden oder ob die Entscheidung angefochten werden soll.

6. Umgang mit Aufzeichnungen

Die Zertifizierungsstelle muss Aufzeichnungen über alle Aussetzungen oder Zurückziehungen der Zertifizierung oder Einschränkungen ihres Umfangs sowie alle ergriffenen Folgemaßnahmen führen, einschließlich der Wiederherstellung der Zertifizierung oder Berufungen. Die Aufzeichnungen sind gemäß dem Dokumentenlenkungsverfahren der Zertifizierungsstelle zu führen.

7. Schulung

Alle Mitarbeiter, die am Verfahren der Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs beteiligt sind, müssen geschult werden.

8. Vertraulichkeit

Alle Informationen im Zusammenhang mit der Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sind vertraulich zu behandeln, mit Ausnahme der öffentlichen Bekanntmachung, die gemäß diesem Verfahren erforderlich ist.

9. Aufzeichnungen

Die Zertifizierungsstelle führt Aufzeichnungen und Dokumentationen zum Verfahren „Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie Folgemaßnahmen“ gemäß den Anforderungen der ISO 9001, 17021, 17024 und 17065 sowie dem Qualitätsmanagementsystem der intellcert GmbH.

Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass die Aufzeichnungen und Dokumentationen korrekt, vollständig und in einer Weise geführt werden, die ihre Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit gewährleistet.

10. Verfahrenslenkung

Dieses Dokument ist gemäß dem Dokumentenlenkungsverfahren der Zertifizierungsstelle zu lenken.

	intellcert Qualitätsmanagement Verfahrensanweisung	Dok.-ID: IQM_000216 Revision: 00.10 Inkrafttreten: 28.08.2025 Autor: Prozesseigner Reviewer: Quality Manager Genehmigt von: Geschäftsführer
<i>“Prozessanforderung: P1.7 Zertifizierung”</i> <i>“Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie Folgemaßnahmen”</i>		

Die intellcert GmbH wird das Verfahren „Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie Folgemaßnahmen“ kontinuierlich verbessern, indem sie Feedbacks von zertifizierten Organisationen, Mitgliedern des Audit-/Bewertungsteams und anderen interessierten Parteien berücksichtigt. Die Zertifizierungsstelle wird außerdem Änderungen im regulatorischen Umfeld überwachen und das Verfahren „Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung oder Einschränkung ihres Umfangs sowie Folgemaßnahmen“ bei Bedarf anpassen, um die Konformität sicherzustellen.

11. Anhänge

- --

12. Einschlägige Dokumente

- IQM_000011 Handbuch Qualitätsmanagement – Allgemeiner Teil
- IQM_000021 Handbuch Part P - Policy f. susp., withdr. or reduct. of the certification scope
- IQM_000220 WP Handling of Appeals_de

13. Externe Referenzdokumente

- ISO/IEC 17021: Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Audits und Zertifizierungen von Managementsystemen durchführen
- ISO/IEC 17000: Konformitätsbewertung – Begriffe und allgemeine Grundlagen
- IAF MD 1: Verbindliches IAF-Dokument für die Auditierung und Zertifizierung von Managementsystemen in Organisationen mit mehreren Standorten
- IAF MD 2: Verbindliches IAF-Dokument für die Übertragung akkreditierter Zertifizierungen von Managementsystemen
- IAF MD 4: Verbindliches Dokument zur Verwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) für Audit-/Begutachtungszwecke