



Herausgeber: VdS Schadenverhütung
Verlag: © VdS Schadenverhütung

VdS-Merkblatt

Hinweise für die Zertifizierung und Überwachung von Qualitätsmanagementsystemen bei Firmen mit Niederlassungen

VdS 2836 : 2010-03

INHALT

1	Definitionen.....	2
2	Beschränkungen in der Anwendbarkeit	2
2.1	Komplexität des Geschäftsfeldes.....	2
2.2	Zeitweise besetzte Stellen, geteilte Firmen	2
3	Hinweise zum Zertifizierungsverfahren	2
3.1	Auftrag zur Zertifizierung.....	2
3.2	Auditierung	3
3.3	Verfahren bei Abweichungen und Verbesserungen	4
3.4	Ausstellung/Widerruf von Zertifikaten	4
4	Anforderung an die zentrale Stelle und deren Niederlassung(en)	4
5	Erweiterung des Zertifizierungsumfanges auf zusätzliche Niederlassungen	5
6	Spezifische Hinweise für Firmen mit VdS-Anerkennung.....	6
7	Verweise.....	6

1 Definitionen

Eine Firma mit Niederlassungen ist definiert als eine Organisation mit einer zentralen Stelle, die bestimmte Aktivitäten (sogenannte Managementaufgaben) durchführt und die ein Netz von Niederlassungen unterhält. Die Tätigkeiten innerhalb der gesamten Organisation müssen im Wesentlichen gleich sein. Die Einrichtung der zentralen Stelle darf nicht nur oder überwiegend zum Zweck der aufwandsreduzierten Zertifizierung erfolgen.

Die Niederlassungen können rechtlich selbständige oder unselbständige Firmen sein, die durch Verträge an die zentrale Stelle und deren gemeinsames Qualitätsmanagementsystem (QMS) gebunden sein müssen. Dieses Gesamt-QMS muss durch die zentrale Stelle vorgegeben, dokumentiert und ständig überwacht werden.

2 Beschränkungen in der Anwendbarkeit

2.1 Komplexität des Geschäftsfeldes

Zur Definition des Stichprobenumfangs müssen die Tätigkeiten der angeschlossenen Niederlassungen gleichartig sein. Deshalb muss bei der Identifizierung der in den Zertifizierungsumfang gehörenden Niederlassungen erhöhtes Augenmerk auf die Tätigkeitsfelder jeder einzelnen Niederlassung gerichtet werden. Werden mehrere Tätigkeitsfelder von den einzelnen Niederlassungen abgedeckt, muss aus jedem Tätigkeitsfeld ein eigenes Stichprobenverfahren festgelegt werden.

2.2 Zeitweise besetzte Stellen, geteilte Firmen

Weder Firmen mit nur zeitweise besetzten Stellen (z. B. Baufirmen und Wartungsbüros), noch rechtlich oder räumlich geteilte Firmen (z. B. Firmen mit getrennten Produktions- und Vertriebsstandort) können als zentrale Stelle an dem Niederlassungsverfahren teilnehmen.

3 Hinweise zum Zertifizierungsverfahren

3.1 Auftrag zur Zertifizierung

Die vollständig ausgefüllten Aufträge gemäß VdS 2343, Anhänge A und B sind bei VdS Schadenverhütung einzureichen. Die Aufträge müssen die zentrale Stelle und alle eingeschlossenen Niederlassungen umfassen. Ferner müssen den Aufträgen Unterlagen beigelegt werden, die erkennen lassen, dass alle Firmen die Verwaltungsfunktion und den Durchgriff durch die zentrale Stelle vertraglich anerkennen.

Eine besondere Bedeutung haben die Managementaufgaben, da im Stichprobenverfahren (siehe Abschnitt 3.2) nicht alle Firmen jedes Jahr besucht werden. Deshalb müssen vor der Auditierung durch die Zertifizierungsstelle von der Hauptstelle mindestens die folgenden Tätigkeiten für die Hauptstelle selbst und für jede dazugehörige Niederlassung vollständig durchgeführt worden sein:

- Zentrales Managementreview inkl. der Festlegung von Zielen zur Darstellung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

- Interne Audits
- Lenkung der QM-Dokumente und Aufzeichnungen
- Lenkung von übergeordneten Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen inkl. Kundenbeschwerden

3.2 Auditierung

Die Auditierung soll zeigen, dass das einheitliche QM-System effektiv über alle Niederlassungen implementiert ist und aufrechterhalten wird. Dazu wird eine Stichprobe festgelegt, die dem Kunden zusammen mit dem Auditplan etwa 1 bis 4 Wochen vor dem Audittermin mitgeteilt wird. Die Mindestanzahl der zu besuchenden Niederlassungen pro Audit richtet sich nach der Anzahl der zum Zertifizierungsumfang gehörenden Niederlassungen und deren Tätigkeitsfeld (siehe Abschnitt 2.1). Die Stichprobe wird in der Regel wie folgt berechnet:

Hauptaudit:

Die Stichprobe (y) soll die Wurzel aus der Anzahl aller Niederlassungen (x), gerundet auf die nächst höhere ganze Zahl, sein ($y = \sqrt{x}$).

Überwachungsaudit:

Die Stichprobe (y) soll die Wurzel aus der Anzahl aller Niederlassungen (x), multipliziert mit 0,6 und gerundet auf die nächst höhere ganze Zahl sein ($y = 0,6 \cdot \sqrt{x}$).

Reaudit:

Die Stichprobe (y) soll die Wurzel aus der Anzahl aller Niederlassungen (x), multipliziert mit 0,8 und gerundet auf die nächst höhere ganze Zahl sein ($y = 0,8 \cdot \sqrt{x}$).

Die Anzahl der zu auditierenden Niederlassungen kann aufgrund folgender Faktoren erhöht werden:

- Größe der Firma und die Anzahl der Mitarbeiter
- Komplexität der Produktbereiche und des QM-Systems
- große Vielfalt der Produktvarianten
- Abweichungen/Kundenbeschwerden/Korrekturmaßnahmen
- Ergebnisse der Internen Audits

Die Stichprobe wird dabei so gewählt, dass ein repräsentativer Querschnitt aus Größe und Lage der Gesamtheit entsteht. Die zentrale Stelle wird jedes Jahr zusätzlich auditiert. Bei allen Audits in den Niederlassungen wird die Einhaltung **aller** anwendbaren Forderungen der DIN EN ISO 9001 geprüft.

Im Rahmen der Überwachungs- und Reauditierung vor Ort werden stichprobenartig Tätigkeiten, Vorgänge, Dokumente und Aufzeichnungen aus dem gesamten Zeitraum der Zertifizierung geprüft.

3.3 Verfahren bei Abweichungen und Verbesserungen

Wenn Abweichungen bei Audits durch die Zertifizierungsstelle oder bei internen Audits festgestellt werden, ist zunächst davon auszugehen, dass **alle** Niederlassungen betroffen sind (systematischer Fehler). Deshalb müssen alle Abweichungen von der zentralen Stelle daraufhin überprüft werden, ob eine systematische Abweichung vorliegt oder nicht. Bei systematischen Abweichungen muss sowohl in der zentralen Stelle als auch in **allen** Niederlassungen für Korrekturmaßnahmen gesorgt werden. Dies gilt gleichermaßen auch für Verbesserungsmaßnahmen.

Werden Abweichungen nicht oder nicht rechtzeitig in geeigneter Weise behandelt, kann dies zum Widerruf führen. Werden Abweichungen und/oder Verbesserungen nicht ordnungsgemäß umgesetzt, kann die Stichprobe zum nächsten Audit erhöht werden, bis die Verfahren in geeigneter Weise etabliert sind.

Bei Erstanträgen und Verlängerungen wird die Zertifizierung solange versagt, bis die Korrekturmaßnahmen der systematischen und nicht systematischen Abweichungen in allen Niederlassungen einschließlich der Hauptstelle zufriedenstellend abgearbeitet sind.

Das Ausschließen einer Niederlassung, bei der eine Abweichung gefunden wurde und mit dem Zweck durch den Ausschluss diese Abweichung zu „korrigieren“, ist nicht zulässig.

3.4 Ausstellung/Widerruf von Zertifikaten

Im Rahmen eines Niederlassungsverfahrens (Gruppenzertifizierung) wird ein i.d.R. mehrseitiges Zertifikat, welches den gesamten Zertifizierungsumfang darstellt, auf den Standort der Hauptstelle ausgestellt. Als Hauptstelle gilt in diesem Fall die Stelle, die für das gesamte QMS verantwortlich ist. Auf der ersten Seite des Zertifikates wird der vollständige Geltungsbereich der Gruppenzertifizierung dargestellt. Auf der zweiten Seite des Zertifikates werden die jeweiligen Geltungsbereiche sowie die vollständigen Postanschrift der Hauptstelle und der selbständigen und unselbständigen Niederlassungen aufgeführt. Können die vollständigen Information auf einer Seite untergebracht werden, so entfällt die Ausstellung einer zweiten Seite.

Zusätzlich erhalten alle Niederlassungen ein von der Hauptstelle abhängiges Zertifikat mit einem entsprechenden Hinweis. Darüber hinaus wird ein weiterer Hinweis bzgl. der Gültigkeit der QM-Zertifizierung unter www.vds.de gegeben.

Wenn **eine** der Niederlassungen oder die zentrale Stelle die Voraussetzungen zur Zertifizierung nicht mehr erfüllen, werden **alle** Zertifikate widerrufen.

4 Anforderung an die zentrale Stelle und deren Niederlassung(en)

Das QMS muss von der zentralen Stelle geplant und einem Review unterzogen werden. Alle angeschlossenen Niederlassungen und die zentrale Stelle müssen mindestens einmal jährlich einem internen Audit unterzogen werden. Das interne Audit muss für alle beteiligten Firmen (zentrale Stelle und alle Niederlassungen) vor der Auditierung durch die Zertifizierungsstelle durchgeführt worden sein. Die vollständigen Auditberichte mit vereinbarten Korrekturmaßnahmen sämtlicher

Niederlassungen sind deshalb bei **jeder** externen Auditierung der zentralen Stelle dem Auditor vorzulegen.

Die zentrale Stelle muss zeigen, dass alle Anforderungen der Norm (DIN EN ISO 9001) erfüllt werden.

Die folgenden Aktivitäten müssen zentral abgearbeitet werden:

- Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
- Managementbewertung und Zielableitung
- Verfolgung von Korrekturmaßnahmen und Kundenbeschwerden
- Planung und Durchführung der internen Audits

Die folgenden Aktivitäten können in der Niederlassung durchgeführt werden. Die Lenkung und Überwachung der Tätigkeiten muss durch die zentrale Stelle erfolgen.

- Produktrealisierung
- Lieferantenauswahl/Beschaffung
- Schulung des Personals, Bereitstellung von Ressourcen

Dabei können Arbeits- und Verfahrensanweisungen für einzelne Niederlassungen aufgrund der örtlichen Tätigkeiten, Größe der Niederlassung oder Ausbildungsstands des Personals zusätzliche Regelungen beinhalten.

5 Erweiterung des Zertifizierungsumfanges auf zusätzliche Niederlassungen

Im Rahmen von Überwachungen und Reauditierungen können zusätzliche Niederlassungen in ein bestehendes Zertifikat aufgenommen werden. Dazu wird aus der Anzahl der neu aufzunehmenden Niederlassungen eine Stichprobe analog zur Erstzertifizierung ermittelt und **zusätzlich** zur bisherigen Stichprobe auditiert. Bereits von einem anderen akkreditierten Zertifizierer zertifizierte Niederlassungen können unter bestimmten Voraussetzungen mit reduziertem Auditaufwand in das Zertifizierungsverfahren integriert werden.

Erweiterungen des Zertifizierungsumfanges außerhalb der turnusmäßigen Auditierungen sind sinngemäß ebenfalls möglich. Zusätzlich muss dann jedoch die Hauptstelle auditiert werden, um für die zusätzlichen Niederlassungen den Nachweis zu erbringen, dass die zentrale Verwaltungsfunktion effektiv eingeführt und der Durchgriff bei der Einführung von Korrekturmaßnahmen gegeben ist.

Das Zertifikat wird erst erweitert, wenn alle Abweichungen beseitigt wurden (siehe Abschnitt 3.3). Nach erfolgreicher Zertifizierung wird dann die Gesamtzahl aller Niederlassungen für die Festlegung des Stichprobenumfangs für zukünftige Überwachungs- und Reaudits zugrunde gelegt.

6 Spezifische Hinweise für Firmen mit VdS-Anerkennung

Ein besonderer Vorteil der QM-Zertifizierung eines einzelnen Unternehmens durch die VdS-Zertifizierungsstelle ist die mögliche Kombination von Prüftätigkeiten für weitere VdS-Anerkennungsverfahren mit dem Ziel der Kostenreduzierung. Dies sind insbesondere folgende Tätigkeiten, die mit Erst-, Re- und Überwachungsaudits verknüpft werden können:

- Anlagenprüfung vor Ort bei Errichtern für Einbruchmeldeanlagen
- Betriebsbesichtigung vor Ort bei Errichtern für Einbruchmeldeanlagen
- Betriebsbesichtigung vor Ort bei Errichtern für Brandmeldeanlagen und Fachfirmen nach DIN 14 675
- Fachspezifische Begutachtung bei Wach- und Sicherheitsunternehmen
- Mitarbeiterüberprüfung bei Errichtern für Löschanlagen
- Durchführung von Maßnahmen der Produktüberwachung und Überprüfungen von werkseigenen Produktionskontrollen bei Fertigungsstätten von VdS-anerkannten/-zertifizierten Produkten

Die Vorteile der Kombination von Prüftätigkeiten bei Gruppensertifizierungen sind begrenzt. Beim **Stichprobenverfahren** wird nicht mehr jede Niederlassung regelmäßig besucht. Daraus ergibt sich für den Auftraggeber ein **Mehraufwand** für die separate Anreise, z.B. für die Prüfung von Einbruchmeldeanlagen oder der Durchführung von Produktüberwachungsmaßnahmen. Deshalb sollte eingehend geprüft werden, ob sich überhaupt ein Vorteil durch das Stichprobenverfahren gegenüber der individuellen Zertifizierung und **Betreuung** durch die VdS-Zertifizierungsstelle ergibt.

Wir bitten Sie daher, die Vor- und Nachteile sorgfältig abzuwägen und nötigenfalls bei VdS Schadenverhütung GmbH, mit Herrn Edel (Tel.-Nr.: 02 21 / 77 66 – 3 80) Rücksprache zu halten.

7 Verweise

- VdS 2343, Richtlinien für die Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen
- VdS 2522, Voraussetzungen zur Durchführung eines Hauptaudits nach DIN EN ISO 9001
- Internet: www.vds.de