



QUALITÄTS- UND  
UNPARTEILICHKEITSPOLITIK  
REV.: 25.05.24



## **INHALT**

<b>QUALITÄTSPOLITIK UND GRUNDSÄTZE .....</b>	<b>2</b>
<b>AUSSCHUSS ZUR SICHERUNG DER UNPARTEILICHKEIT / UNABHÄNGIGKEIT (BEIRAT) .</b>	<b>4</b>



## Qualitätspolitik und Grundsätze

Unser Ziel der Einführung des Managementsystems ist es u.a.:

- Wo möglich und sinnvoll, standardisierte Prozesse zur effizienten Bewältigung des Tagesgeschäfts bei der CEA zu verfolgen,
- Grundlagen für Messung und Analyse von Prozessen herzustellen,
- Eine auf Fakten basierende Unternehmensstrategie mit zugehörigen Zielen zu entwickeln und
- diese durch regelmäßig kontrollierte Maßnahmen langfristig und dauerhaft zu verwirklichen.

Im Fokus stehen dabei die aktuellen und zukünftigen Anforderungen der Kunden der CEA, egal, ob es sich um ein produzierendes oder ein Dienstleistungsunternehmen handelt.

Eine Zertifizierung stellt die Verbriefung des Standards dar, auf dem ein Unternehmen sein Managementsystem aufgebaut hat. Damit dient die Zertifizierung dem Ziel, die Marktposition auszubauen bzw. zu erhalten ggf. ergänzt durch gesetzliche Vorgaben und individuellen Zielen.

Damit Vertrauen in eine Zertifizierung bestehen kann, verfolgt die CEA nachfolgende Politik und Grundsätze mit Sorgfalt und Ernsthaftigkeit.

Die Unternehmenspolitik der CEA wird mit Unterstützung des Beirats erstellt und freigegeben.

### Kundenorientierung

Bereits bei der Konzeption unserer Dienstleistungen berücksichtigen wir mindestens die Anforderungen und möglichen Anforderungen folgender Parteien:

- DAkkS, als zulassende (akkreditierende) und überwachende Stelle
- Bundesarbeitsagentur
- Unsere Mitarbeiter
- Unsere potentiellen Kunden und deren Kunden
- Das Marktsegment der von uns angesprochenen Kunden
- Die Umwelt
- Die Gesellschaft in der Weise, als dass Vertrauen in zertifizierte Systeme dauerhaft erreicht und erhalten werden soll

### Unparteilichkeit und Unabhängigkeit

Die CEA sichert ihre Unparteilichkeit und Unabhängigkeit u.a. auf folgende Weise:

- Mindestens einmal jährlich wird eine Analyse der an den Dienstleistungen beteiligten Parteien (z. B. Auditoren, Kooperationspartner) durchgeführt und einem unabhängigen Gremium Beirat zur Prüfung vorgelegt.
- Audit- und Prüfungsentscheidungen werden auf einem objektiven Nachweis



- beruhend getroffen.
- Mindestens einmal jährlich lassen wir ein internes Audit durch einen unabhängigen Auditor durchführen.
  - Einmal jährlich findet eine Begutachtung durch die Bundesstelle DAkS statt, bei der Unternehmens- und Zertifizierungsprozesse überprüft werden.

Fachkundiges Personal (Auditoren, Fachexperten, Veto-Prüfer und Prüfungsbeauftragte/Prüfungsaufsichten), das unabhängig bezüglich Implementierung und Auditierung ist, überprüft die Übereinstimmung des Managementsystems des Kunden mit der jeweils zugrundeliegenden Norm bzw. nimmt die Prüfungen ab.

## Kompetenz

Auswahl und Weiterbildung der von der CEA eingesetzten Auditoren, Fachexperten, Veto-Prüfer, Prüfungsbeauftragten, Prüfungsaufsichten und Mitarbeiter sind in einer VA geregelt. Die Prozesse werden mindestens einmal jährlich überprüft. Die Auditoren, Fachexperten, Veto-Prüfer und Prüfungsbeauftragten/Prüfungsaufsichten unterliegen einem Zulassungsverfahren und werden regelmäßig auf die Einhaltung der Anforderungen hin überwacht (Monitoring). Es besteht eine Verpflichtung zur eigenen Weiterbildung und zur Teilnahme an den Erfahrungsaustauschen (ERFA) bzw. Sitzungen des Arbeitskreises Prüfungsfragen der CEA.

## Verantwortung

Die Verantwortung für die Konformität des zu überprüfenden Managementsystems liegt bei dem Anbieter (unserem Kunden).

Die CEA sichert das Erbringen von eindeutigen und objektiven Nachweisen zur Zertifizierungsentscheidung durch Einsatz von geschulten Auditoren und gelenkten Dokumenten. Dennoch ist jedes Audit nur eine Stichprobe und kann keine 100%ige Übereinstimmung mit den Anforderungen verbrieften.

## Offenheit

Alle Kunden haben Zugang zu den Dienstleistungen der CEA. Die Audit- und Prüfungskriterien werden transparent gemacht und zur Verfügung gestellt. Sachgemäß und rechtzeitig informieren wir zum Stand des Audit- bzw. Zertifizierungsprozesses. Wir betrachten das Vertragsverhältnis mit unseren Kunden als Bereitschaft zu gegenseitigem Vertrauen.

Der Zugang zu unseren Leistungen wird nichtdiskriminierend (z. B. weil er nicht Mitglied einer bestimmten Gruppe oder Vereinigung ist) oder versteckt diskriminierend verweigert (z. B. über finanzielle oder andere Bedingungen, wie sachlich nicht begründete Verzögerung oder Beschleunigung eines Audit-/Prüfungsverfahrens) und ist allen Unternehmen offen.



## Vertraulichkeit

Die Mitarbeiter der CEA sind vertraglich zur Vertraulichkeit verpflichtet. Ebenso sind sie verpflichtet, die Anforderungen des Datenschutzes nach dem Bundesdatenschutzgesetz einzuhalten.

## Offenheit für Beschwerden

Der Umgang mit Beschwerden ist eindeutig geregelt, um schnell und angemessen eine Klärung herbeizuführen. Hierbei müssen Vertraulichkeit und Offenheit besonders sorgfältig gehandhabt werden. Für die CEA ist die Analyse von Beschwerden ein Bestandteil der eigenen Verbesserung.

## Ausschluss von Beratung

Die in der Zertifizierungsstelle beschäftigten Mitarbeiter dürfen keine Beratungstätigkeiten ausüben. Auditoren, Fachexperten und Veto-Prüfer müssen mit jeder Einzelbeauftragung erklären, dass sie das jeweilige Unternehmen weder vor noch nach der Wahrnehmung des Auftrages beraten oder ein internes Audit für den Kunden durchgeführt haben. Unsere Kunden werden aufgefordert, erhaltene Beratungsleistung bekannt zu geben.

## Qualitätspolitik

Die Geschäftsführung und Leitung der Zertifizierungsstelle haben die Qualitätspolitik für das Unternehmen CEA festgelegt und veröffentlicht. Die Geschäftsführung ist für eine nachweisliche Bekanntmachung und Erläuterung der Qualitätspolitik an alle Mitarbeiter der CEA und an alle eingesetzten Auditoren, Fachexperten, Veto-Prüfer und Prüfungsbeauftragten/Prüfungsaufsichten verantwortlich.

## **Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit / Unabhängigkeit (Beirat)**

Benannte Mitglieder bilden den Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit und den Programmausschuss (Beirat). Zusammensetzung, Aufgabenbereich, Pflichten, Befugnisse des Beirats sind in der entsprechenden Satzung niedergelegt.

Die wichtigsten Aufgaben des Beirats sind: (Vorgaben der DIN EN ISO/IEC 17021)

- Unterstützung bei der Erarbeitung von grundsätzlichen Regelungen bezüglich der Unparteilichkeit bei Ausübung der Zertifizierungstätigkeit,
- Sicherung der Objektivität,
- Beratung zu Fragen bezüglich Vertrauen in die Zertifizierung, öffentlicher Wahrnehmung und Handhabung der Offenheit,
- Jährliche Bewertung der Unparteilichkeit der Audits, Zertifizierungen und Entscheidungsprozesse



Die wichtigsten Aufgaben des Beirats sind: (Vorgaben der DIN EN ISO/IEC 17065)

- Unterstützung bei der Erarbeitung von grundsätzlichen Regelungen bezüglich der Unparteilichkeit bei Ausübung der Zertifizierungstätigkeit,
- Sicherung der Objektivität,
- Beratung zu Fragen bezüglich Vertrauen in die Zertifizierung, öffentlicher Wahrnehmung und Handhabung der Offenheit,
- Jährliche Bewertung der Unparteilichkeit der Audits, Zertifizierungen und Entscheidungsprozesse

•

Die wichtigsten Aufgaben des Beirats sind: (Vorgaben der DIN EN ISO/IEC 17024)

- Entwicklung, Aufrechterhaltung und Überwachung der Zertifizierungsprogramme.
- Er muss fair und gerecht die Interessen aller maßgeblich am Zertifizierungsprogramm beteiligten Kreise vertreten.
- Der Programmausschuss überprüft mindestens einmal jährlich die Fairness, die Gültigkeit und die Verlässlichkeit der von der CEA angewendeten Bewertungsmethoden.

Bei der Benennung der Mitglieder wird Wert auf eine Vertretung der Schlüsselinteressen der CEA und geeignete Kompetenz gelegt. So finden sich z. B. Vertreter aus dem öffentlichen Dienst, der freien Wirtschaft, Bildung und Fortbildung in diesem Ausschuss. Der Ausschuss unterliegt den Vertraulichkeitsanforderungen, die für das gesamte von der CEA eingesetzte Personal gelten.

Wenn Ausschuss und die oberste Leitung der CEA keine Einigkeit in einer wesentlichen Frage herbeiführen können, hat der Ausschuss die Möglichkeit, unabhängige Maßnahmen zu ergreifen. Hierbei ist die Berücksichtigung der Anforderungen an die Vertraulichkeit besonders zu beachten.