

# VERHALTENSKODEX CODE OF PRACTICE

## 1. EINLEITUNG

Dieser Verhaltenskodex wurde gemäss den geltenden Anforderungen der Akkreditierungsstellen, bei denen die vorstehend genannte Gesellschaft (nachfolgend: „Zertifizierungsgesellschaft“) akkreditiert ist, erstellt. Dieser Kodex gilt auch für Zertifizierungen ausserhalb von Akkreditierungsprogrammen.

## 2. GÜLTIGKEITSBEREICH

Die Zertifizierungsgesellschaft erbringt Dienstleistungen für natürliche Personen, Gesellschaften oder Unternehmen (nachfolgend jeweils „Kunde“). Die Zertifizierungsgesellschaft kann Dienstleistungen selbst oder – nach eigenem Ermessen - durch (a) eigene Mitarbeiter, (b) ein verbundenes SGS-Unternehmen oder (c) eine andere im Ermessen der Zertifizierungsgesellschaft vertrauenswürdige natürliche oder juristische Personen erbringen. Werden Teile der Dienstleistungen an Unterauftragnehmer vergeben, trägt die Zertifizierungsgesellschaft die volle Verantwortung für Vergabe, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Beschränkung, Aussetzung oder Entzug von Zertifikaten sowie für die Gewährleistung, dass ordnungsgemäss dokumentierte Verträge bestehen.

Die Zertifizierungsgesellschaft informiert die Kunden rechtzeitig über etwaige Veränderungen der Anforderungen an die Zertifizierungen.

## 3. VERTRAULICHKEIT

Die Zertifizierungsgesellschaft behandelt Informationen, die ihr im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt werden, auf allen Unternehmensebenen vertraulich. Es werden keine Informationen an Dritte weitergegeben, sofern diese nicht im Rahmen eines Gerichtsverfahrens oder für eine Akkreditierungsstelle als Teil des Akkreditierungsverfahrens erforderlich sind. Name, Adresse und weitere Kontaktdaten des Kunden sowie der Umfang der Zertifizierung können in entsprechenden Verzeichnissen erfasst werden. SGS unterhält ein eigenes Verzeichnis der zertifizierten Kunden, das über die Website von SGS öffentlich zugänglich ist. In diesem wird der Status von ausgesetzten, gelöschten oder entzogenen Zertifikaten ausgewiesen.

## 4. UNTERNEHMENSSTRUKTUR

Eine Kopie des Organigramms der Zertifizierungsgesellschaft, in der die Verantwortungs- und Zuständigkeitsstruktur der Gesellschaft dargestellt ist, sowie Unterlagen zur Rechtsform der Zertifizierungsgesellschaft stehen auf Anfrage zur Verfügung.

## 5. ZERTIFIZIERUNGSANMELDUNG

Nach Erhalt eines ausgefüllten Fragebogens, den die Zertifizierungsgesellschaft auf eine Öffertanfrage hin dem potenziellen Kunden zustellt, wird ihm ein Angebot mit Angaben über Umfang und Kosten der Dienstleistungen gesandt. Das Angebot basiert auf dem Standardablauf einer Zertifizierung (Details zum Zertifizierungsablauf: s. Anhang, Kapitel 1). Sogleich wird das Projekt einem Auditor zugewiesen, der für die Erbringung der Dienstleistungen nach den Verfahren der Zertifizierungsgesellschaft verantwortlich ist.

## 6. PFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde ist verpflichtet, die folgenden Vorgehensweisen und Regeln zu beachten, um eine Zertifizierung zu erlangen und aufrecht zu erhalten:

- Der Kunde stellt der Zertifizierungsgesellschaft alle Unterlagen, Produktmuster, Zeichnungen, Spezifikationen und sonstigen Informationen zur Verfügung, welche die Zertifizierungsgesellschaft zur Durchführung des Audits benötigt. Der Kunde benennt eine Person, die als autorisierte Kontaktperson für die Zertifizierungsgesellschaft fungiert.
- Die Ergebnisse des Audits werden dem Kunden in Form eines Auditberichts innerhalb von acht Tagen mitgeteilt. Stellt die Zertifizierungsgesellschaft fest, dass nicht alle Anforderungen für eine Zertifizierung erfüllt sind, informiert sie den Kunden über die Punkte, die zum Scheitern der Zertifizierung geführt haben (Details zu Arten von Abweichungen: s. Anhang, Kapitel 2).

(c) Kann der Kunde innerhalb der von der Zertifizierungsgesellschaft gesetzten Frist nachweisen, dass geeignete Korrekturmassnahmen getroffen worden sind, um sämtliche Anforderungen zu erfüllen, so kann das Zertifikat ausgestellt werden. Die Prüfung der nachgelieferten Dokumente kann als Dokumentenprüfung oder als Audit vor Ort erfolgen (Details zu den Fristen: s. Anhang, Kapitel 2)

(d) Sollte der Kunde innerhalb der ihm gesetzten Frist keine annehmbaren Korrekturmassnahmen getroffen haben, so wird – sofern der Kunde nicht von der Zertifizierung absehen will - im Falle einer Erst-Zertifizierung eine Wiederholung des gesamten Auditverfahrens durch die Zertifizierungsgesellschaft notwendig; bei Überwachungs- und Wiederholaudits führt dies zu einer Suspendierung (Details zur Suspendierung: s. Anhang, Kapitel 4). Die dadurch entstehenden zusätzlichen Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

(e) Die Feststellung der Konformität bezieht sich nur auf diejenigen Standorte bzw. Produkte, die im Zertifikat oder gegebenenfalls anderen Anhängen zum Zertifikat aufgeführt sind.

(f) Der Kunde hat auf Anfrage die Anwesenheit von Beobachtern, Begutachtern der Akkreditierungsstelle oder sich in Ausbildung befindlichen Auditoren zu gewähren.

## 7. AUSSTELLUNG VON ZERTIFIKATEN

Sofern die Zertifizierungsgesellschaft sich davon überzeugt hat, dass der Kunde sämtliche Anforderungen für eine Zertifizierung erfüllt, setzt sie den Kunden hierüber in Kenntnis und stellt ein entsprechendes Zertifikat aus (Details zur Gültigkeit des Zertifikats: s. Anhang, Kapitel 1). Das Zertifikat verbleibt das Eigentum der Zertifizierungsgesellschaft und darf für Dritte auf normalem Papier kopiert werden.

Das Zertifikat behält seine Gültigkeit bis zu seinem Ablauf, sofern im Rahmen von Überwachungsaudits nicht festgestellt wird, dass das Managementsystem und/oder Produkte des Kunden den Standards, Normen oder Vorschriften nicht mehr entsprechen.

Normalerweise erfolgt die Fakturierung nach dem Audit. Die Gesellschaft behält sich in Einzelfällen Vorauszahlungen vor.

## 8. ZERTIFIZIERUNGSZEICHEN

Nach Ausstellung eines Zertifikats kann die Zertifizierungsgesellschaft dem Kunden auch gestatten, ein bestimmtes Zertifizierungszeichen zu verwenden. Die Nutzung solcher Zeichen ist davon abhängig, dass der Kunde die von der Zertifizierungsgesellschaft vorgegebenen Vorschriften zur Verwendung des Zertifizierungszeichens einhält. Die Verwendung des Zeichens einer Akkreditierungsstelle bedingt eine Spezialbewilligung und wird nur in Ausnahmefällen gewährt. Jede missbräuchliche Verwendung des Zertifizierungszeichens stellt eine Nichteinhaltung der Zertifizierungsvorschriften dar und kann zur Aussetzung der Zertifizierung führen.

## 9. ÜBERWACHUNG

Es werden regelmässige Überwachungsaudits (gemäss Rahmenvertrag) zu ausgewählten Aspekten des Managementsystems durchgeführt (s. Details zu Fälligkeit und Verschiebungsmöglichkeit: s. Anhang, Kapitel 3). Es gelten die im Rahmenvertrag vereinbarten Bedingungen – sofern sich keine Änderungen des Geltungsbereichs ergeben haben (s. Kap. 11). Analog zu den Zertifizierungsaudits gewährt der Kunde dem Auditor Zugang zu allen Standorten oder Produkten, wann immer dies für erforderlich erachtet wird. Bei heiklen Fällen behält sich die Zertifizierungsgesellschaft vor, unangekündigte Besuche abzu-statten (Details zu den Überwachungsaudits: s. Anhang, Kapitel 1).

Analog zur Erst-Zertifizierung werden dem Kunden die Ergebnisse in Form eines Auditberichts mitgeteilt.

## 10. VERLÄNGERUNG DER ZERTIFIZIERUNG

Nach drei Jahren verliert das Zertifikat automatisch seine Gültigkeit und muss mittels eines Wiederholaudits erneuert werden. Es gelten die im Rahmenvertrag vereinbarten Bedingungen sofern sich keine Änderungen des Geltungsbereichs ergeben haben (s. Kap. 11) (Details zu den Wiederholaudits: s. Anhang, Kapitel 1).

## 11. ERWEITERUNG DES GELTUNGSBEREICHS

Vor jedem Audit ist abzuklären, ob sich Änderungen im Geltungsbereich (Grösse der Unternehmung, neue Produkte und Prozesse etc.) ergeben haben. Allenfalls muss der Leistungsumfang angepasst werden; die Bedingungen des Rahmenvertrags bleiben unverändert.

Nach einem erfolgreich abgeschlossenen Auditverfahren wird ein aktualisiertes Zertifikat mit Angabe des erweiterten Geltungsbereichs ausgestellt.

## 12. SYSTEM-/PRODUKTVERÄNDERUNGEN

Im Falle von massgeblichen Veränderungen des Managementsystems, der Produkte oder Herstellungsprozesse zwischen zwei Audits, muss die Zertifizierungsgesellschaft schriftlich darüber informiert werden. Die Zertifizierungsgesellschaft entscheidet dann, ob die geplanten Veränderungen zusätzliche Audits erforderlich machen. Unterlässt es der Kunde, die Zertifizierungsgesellschaft über geplante Veränderungen in Kenntnis zu setzen, kann dies die Aussetzung des Zertifikats zur Folge haben.

## 13. WERBUNG DES KUNDEN

Bei Einhaltung der jeweils gültigen Vorschriften hinsichtlich des (der) Zertifizierungszeichens ist dem Kunden die öffentliche Darstellung der Zertifizierung des jeweiligen Managementsystems oder Produkts sowie die Darstellung des jeweiligen Zertifizierungszeichens auf Briefbögen und in Werbematerialien in Verbindung mit dem jeweiligen Zertifizierungsumfang gestattet.

Der Kunde stellt in jedem Fall sicher, dass durch eigene Veröffentlichungen und Werbematerialien im Hinblick auf zertifizierte und nicht zertifizierte Systeme, Produkte oder Standorte weder Unklarheiten entstehen noch Dritte in anderer Weise irreführt werden.

## 14. MISSBRAUCH VON ZERTIFIKATEN UND ZERTIFIZIERUNGSZEICHEN

Die Zertifizierungsgesellschaft ist berechtigt, auf Kosten des Kunden geeignete Massnahmen gegen falsche oder irreführende Hinweise auf eine Zertifizierung oder gegen den Missbrauch von Zertifikaten bzw. Zertifizierungszeichen durchzuführen. Diese schliessen die Aussetzung bzw. den Entzug von Zertifikaten, rechtliche Schritte und/oder die Veröffentlichung der missbräuchlichen Verwendung ein.

## 15. SUSPENDIERUNG EINES ZERTIFIKATS

Die Zertifizierungsgesellschaft kann ein Zertifikat für maximal 6 Monate (ab letztem Audittag) suspendieren, insbesondere wenn:

- Abweichungen innerhalb der gesetzten Fristen nicht bereinigt worden sind
- die Audits nicht fristgerecht stattfinden
- sich schwerwiegende Vorfälle zutragen, die auf mangelnde Umsetzung des Managementsystems hinweisen
- Zu widerhandlung gegen das Angebot, den Zertifizierungsantrag, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, des Verhaltenskodexes oder die Vorschriften für die Verwendung des Zertifizierungszeichens festgestellt werden

Die Firma wird schriftlich über eine Suspendierung des Zertifikats informiert. Gleichzeitig wird die Suspendierung im Verzeichnis der zertifizierten Firmen eingetragen. Während der Suspendierung darf der Kunde aktiv keine Werbung mehr mit dem Zertifikat tätigen; bestehende Werbemittel, die in Kürze nicht verändert werden können (z.B. Logo auf Korrespondenzpapier) darf er aber weiter verwenden.

Bei Erfüllung der Bedingungen wird die Aussetzung aufgehoben und der Kunde über die Wiedereinsetzung seines Zertifikats informiert. Werden die Bedingungen nicht erfüllt, wird das Zertifikat entzogen.

Alle im Rahmen der Aussetzung und Wiedereinsetzung von Zertifikaten entstehenden Kosten der Zertifizierungsgesellschaft gehen zu Lasten des Kunden (Details zur Suspendierung: s. Anhang, Kapitel 4).

## 16. ENTZUG VON ZERTIFIKATEN

Ein Zertifikat kann entzogen werden, wenn

a) der Kunde im Falle einer Suspendierung innerhalb der gegebenen Frist keine geeigneten Korrekturmaßnahmen definiert und umgesetzt hat

b) schwerwiegende Fälle auf ein Nicht-Funktionieren des Managementsystems hinweisen

Ab diesem Zeitpunkt ist die Firma verpflichtet, das Logo von allen Firmendokumenten und weiteren Werbeträgern zu entfernen (Details zum Entzug des Zertifikats: s. Anhang, Kapitel 4).

Der Kunde kann gegen den Entzug des Zertifikates Einspruch erheben (vgl. Ziffer 19).

Darüber hinaus wird der Entzug des Zertifikats durch die Zertifizierungsgesellschaft veröffentlicht und ggf. der zuständigen Akkreditierungsstelle zur Kenntnis gegeben.

## 17. LÖSCHUNG EINES ZERTIFIKATS

Ein Zertifikat wird gelöscht, wenn

a) der Kunde die Zertifizierungsgesellschaft schriftlich darüber informiert, dass eine Verlängerung des Zertifikats nicht gewünscht wird oder der Geschäftsbetrieb eingestellt wird

b) der Kunde die Produkte nicht länger anbietet oder

c) der Kunde den Antrag auf Verlängerung nicht rechtzeitig stellt

Im Falle der Löschung eines Zertifikates werden die Kosten des Auditverfahrens nicht erstattet und gegebenenfalls wird die zuständige Akkreditierungsstelle darüber unterrichtet.

## 18. ANERKENNUNG AKKREDITIERTER ORGANISATIONEN

Die Zertifizierungsgesellschaft erkennt nach eigenem Ermessen üblicherweise die durch andere akkreditierte Organisationen ausgestellten Zertifikate an, sofern dies die Integrität des System- oder Produktzertifizierungsverfahrens unberührt lässt.

## 19. EINSPRUCH

Der Kunde ist berechtigt, gegen Entscheidungen der Zertifizierungsgesellschaft Einspruch einzulegen. Dies erfolgt in einem ersten Schritt zu Händen der Leitung der Zertifizierungsstelle und – falls dies keinen Erfolg zeigt – an den Beschwerde-Ausschuss des Lenkungsgremiums.

Die Mitteilung über die Absicht, Einspruch einzulegen, muss schriftlich mitgeteilt werden und der Zertifizierungsgesellschaft innerhalb von sieben (7) Tagen zugehen.

Die Zertifizierungsgesellschaft muss ihre Entscheidung mittels entsprechender Nachweise begründen. Die Entscheidung der Zertifizierungsgesellschaft behält bis zu einer Entscheidung über den Einspruch ihre Gültigkeit.

Die Entscheidung des für Einsprüche zuständigen Ausschusses ist endgültig und sowohl für den Kunden als auch die Zertifizierungsgesellschaft verbindlich. Sobald eine Entscheidung über den Einspruch getroffen wurde, sind keine weiteren Anträge der streitenden Parteien möglich, um diese Entscheidung zu ergänzen oder zu verändern.

Wenn der Einspruch erfolgreich war, können gegenüber der Zertifizierungsgesellschaft keine Ansprüche auf Rückerstattung von Kosten oder anderen Verlusten geltend gemacht werden.

## 20. BESCHWERDEN

Sofern ein Kunde Grund zur Beschwerde über die Zertifizierungsgesellschaft hat, muss diese Beschwerde unverzüglich schriftlich an die Leitung der Zertifizierungsstelle erfolgen. Richtet sich die Beschwerde gegen die Leitung selbst, muss die Beschwerde an den Ausschuss des Lenkungsgremiums gerichtet werden.

Der Eingang der Beschwerde muss schriftlich bestätigt werden. Die Beschwerde wird anschliessend unabhängig von der Zertifizierungsgesellschaft untersucht und bei zufriedenstellendem Abschluss der Überprüfung abgeschlossen. Nach Abschluss wird der Beschwerdeführer über den Abschluss der Überprüfung unterrichtet.

DIE ZERTIFIZIERUNGSGESELLSCHAFT BEHÄLT SICH VOR, DIESEN VERHALTENSKODEX OHNE VORHERIGE ANKÜNDIGUNG ZU ERGÄNZEN, AUFZUHEBEN ODER ZU VERÄNDERN.

SO FERN NICHT ANDERWEITIG AUSDRÜCKLICH SCHRIFTLICH VEREINBART, WERDEN ALLE DIENSTLEISTUNGEN GEMÄSS DEN ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN FÜR ZERTIFIZIERUNGSDIENSTLEISTUNGEN DURCHFÜHRT. IM FALLE VON WIDERSPRÜCHEN MIT ANDEREN BESTIMMUNGEN HABEN DIE ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN FÜR ZERTIFIZIERUNGSDIENSTLEISTUNGEN VORRANG.