

Dieser Ausdruck unterliegt nicht dem Änderungsdienst. Vergewissern Sie sich vor Gebrauch von der Aktualität des Ausdrucks.



Prozesslandkarte

Qualitätspolitik

FREIGELEGEBENER STAND

Seitentyp: Prozessbeschreibung	Geltungsbereich: akkreditiert			
Letzter Autor: InaHaas	Verantwortlich: BjoernScholz	Freigegeben durch: InaHaas	Freigabedatum: 20.06.2024	Version: 6 ↻



Anmerkung: In diesem Dokument wird im Interesse der Lesbarkeit grundsätzlich die männliche Form von Funktionsbezeichnungen verwendet; dies schließt die weibliche Form ein.

Qualitätspolitik

Mit dem vorliegenden QM-System wollen wir das Vertrauen unserer Kunden und Auftraggeber, aber auch unserer eigenen Mitarbeiter in unsere Leistungen weiter steigern und verstärken. Die Erreichung der Ziele aus den Grundsätzen der Qualitätspolitik verlangen Engagement, Fachkompetenz sowie Selbstverantwortung aller Mitarbeiter, Prüfer und Auditoren. Die Geschäftsführung und die fachliche Leitung verpflichten und engagieren sich für die kontinuierliche Umsetzung, Bewertung, Überprüfung und Vermittlung folgender Qualitätsgrundsätze:

Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

Der Geschäftsführer und das gesamte Personal der Cert-IT GmbH, sowohl interne als auch externe, die Einfluss auf die Zertifizierungs- und Zulassungstätigkeiten haben, verpflichten sich zur Unparteilichkeit bei den Zertifizierungstätigkeiten und lassen keinen kommerziellen, finanziellen oder sonstigen Druck zu, der die Unparteilichkeit in Frage stellt. Nach den Grundsätzen der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit werden die Gremien zusammengestellt und die Prüfer und Auditoren beauftragt. Einmal jährlich erfolgt eine [Analyse der verbundenen Stellen](#), um diese Unabhängigkeit dauerhaft sicherzustellen.

Sowohl das interne als auch das externe Personal muss jede ihnen bekannte Situation offen legen, die es selbst oder die Cert-IT vor Interessenskonflikte stellen könnte. Sämtliche Entscheidungen und Aktivitäten der Zertifizierungsstelle, seiner Gremien und der verbundenen Prüfer und Auditoren erfolgen immer nach den Grundsätzen der Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Objektivität. Die Leitung von Cert-IT ist frei von Weisungen hinsichtlich ihrer Zertifizierungs- und Zulassungsentscheidungen. Unsere Gremiumsmitglieder, Prüfer und Auditoren akzeptieren wir als Partner, mit welchen wir eine offene, leistungsorientierte Kommunikation pflegen.

Eine Beziehung, die die Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle gefährdet, kann auf Leitung, Personal, gemeinsam genutzte Ressourcen, Finanzen, Verträgen usw. basieren. Wenn eine Beziehung mit einer verbundenen Stelle eine nicht akzeptable Gefährdung der Unparteilichkeit darstellt, dann darf diese Zertifizierung nicht bereitgestellt werden.

Um keine **Interessenskonflikte** aufkommen zu lassen und die Unparteilichkeit zu gewähren, darf die Cert-IT:

- keine Zertifizierung für das QMS einer anderen Zertifizierungsstelle aussprechen
- keine internen Audits (auch keine internen ISMS-Audits) bei ihren zertifizierten Kunden durchführen oder bereitstellen
- keine Ausbildung der Kandidaten im Bereich SCC-Fachpersonal durchgeführt haben
- keine Beratungen zu Managementsystemen anbieten oder bereitstellen
- keine Maßnahmen in den letzten zwei Jahren im Rahmen der AZAV entwickelt, implementiert, betrieben, angeboten, betreut oder vertrieben haben
- keine Audits an eine Beratungsorganisation für Managementsysteme ausgliedern und es dürfen auch keine gemeinsame Tätigkeiten vertrieben oder angeboten werden

Desweiteren darf das Personal der Cert-IT, um keine Interessenskonflikte aufkommen zu lassen:

- keine Maßnahmen in den letzten zwei Jahren im Rahmen der AZAV entwickelt, implementiert, betrieben, angeboten, betreut oder vertrieben haben
- nicht im Audit eingesetzt werden oder in anderen Zertifizierungstätigkeiten eingesetzt werden, wenn es innerhalb der letzten zwei Jahre an Beratungen zum Managementsystem gegenüber des fraglichen Kunden eingebunden war.

Folgende Aufgaben kann die Cert-IT wahrnehmen, ohne dass sie als Beratung und somit als Interessenskonflikt angesehen wird:

- Schulungen zum Informationssicherheitsmanagement, wobei unternehmensspezifische Beratungen davon ausgeschlossen werden müssen
- Durchführung eines Vor-Audits

Zur Sicherstellung der Unparteilichkeit sind entsprechende Maßnahmen implementiert, wie die jährliche **Analyse der verbunden Stellen**, die im Rahmen des jährlichen **Management Reviews** analysiert und dokumentiert wird.

Das Personal (intern und extern) der Cert-IT, die verbundenen Gremien unterschreiben zudem eine Unabhängigkeitserklärung.

Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit

Für jeden Kunden soll das Zertifizierungs-/Zulassungsverfahren nach den gleichen Grundsätzen und Verfahren durchgeführt werden, so dass ungerechte Behandlung von Kandidaten ausgeschlossen ist. Die grundsätzlichen Regelungen und Verfahren, nach denen Cert-IT arbeitet sind nicht diskriminierend und werden nicht diskriminierend angewendet.

Die Umsetzung dieses Grundsatzes wird von dem Lenkungsgremium einmal jährlich geprüft.

Kundenorientierung

Der Kunde und die Erfüllung seiner Anforderungen stehen im Mittelpunkt des Handelns unseres Unternehmens und jedes einzelnen Mitarbeiters nach außen, wie nach innen. Eine zentrale Aufgabe ist daher die ständige Optimierung und Weiterentwicklung unserer Prozesse auch und gerade im Zusammenwirken mit dem Kunden. Die Kundenzufriedenheit soll kontinuierlich gesteigert werden. Dazu soll zunächst vorrangig auf die Einhaltung der vertraglich zugesicherten Durchlaufzeiten und die Schulung der Mitarbeiter, Prüfer und Auditoren geachtet werden. Zur Erfassung des Grads der Kundenzufriedenheit erhalten unsere Kunden den Kundenzufriedenheitsfragebogen als Print oder in elektronischer Form und der Kunde wird gebeten, das Formular auszufüllen. Die erhaltenen Daten werden entsprechend ausgewertet. Die jährlich neu festzusetzende Kundenzufriedenheitsquote (in Schulnoten) wird im Management Review festgehalten.

Ausreichende personelle Kapazität und Kompetenz

Die Cert-IT verpflichtet sich, hinreichend viele Mitarbeiter zur Aufrechterhaltung des Zertifizierungs- und Zulassungssystems zur Verfügung zu stellen und deren Qualifikation beständig weiter zu entwickeln. Von einer hinreichenden Mitarbeiteranzahl wird dann ausgegangen, wenn die festgestellten Überstunden der Mitarbeiter nicht höher als 10% der vertraglich festgelegten Arbeitszeit betragen.

Termintreue

Die Zertifizierung/Zulassung soll in der vertraglich vereinbarten Zeit termingerecht durchgeführt werden. Die jährlich neu festzusetzenden Fristen zur Bearbeitung der Zertifizierungs-/Zulassungsverfahren in den einzelnen Anwendungsgebieten werden im Management Review festgehalten.

Die aus dieser Qualitätspolitik abgeleiteten, weiteren, konkret messbaren Parameter (Quote der Angebotszusagen, Anzahl Verfahren, Überwachungsquote, Kundenzufriedenheit etc.) werden im Cert-IT Kennzahlensystem festgelegt. Die darin formulierten Ziele und deren tatsächliche Erreichung werden regelmäßig (mindestens einmal jährlich) erhoben und von der fachlichen Leitung ausgewertet. Die Ergebnisse der Erhebungen fließen in die internen Audits bzw. ins Management Review ein. Sollten einzelne Ziele nicht erreicht worden sein, werden entsprechende Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen von der fachlichen Leitung bzw. der Geschäftsführung vorgenommen.

Transparenz und Nachvollziehbarkeit

Jedes Unternehmen kann bei der Cert-IT eine Zertifizierung bzw. Zulassung seines Managementsystems oder seiner Maßnahmen beantragen. Die Informationen zum Zertifizierungsverfahren sind auf der Webseite von Cert-IT öffentlich zugänglich bzw. können bei der Cert-IT direkt angefragt werden. Besserstellung oder Ungleichbehandlung sowie unangemessene finanzielle Bedingungen von einzelnen ist damit ausgeschlossen. Dazu gehört auch, dass die Cert-IT nicht angibt oder stillschweigend andeutet, dass eine Zertifizierung leichter, unkomplizierter, schneller oder preiswerter wäre, wenn eine bestimmte Beratungsorganisation zum Einsatz käme; Sollte eine Beratungsorganisation umgekehrte Äußerungen tätigen, wenn die Cert-IT zum Einsatz käme, ergreift die Cert-IT sofortige Maßnahmen um unangebrachte Verbindungen oder Aussagen zu korrigieren.

Verantwortlichkeiten

Die oben dargestellte Qualitätspolitik wird von der fachlichen Leitung zusammen mit den Mitarbeitern der Organisation entwickelt. In regelmäßigen Teamsitzungen wird auch über die Weiterentwicklung der Qualitätspolitik diskutiert und ggf. führt ein Änderungsbedarf zu einer Überarbeitung der Qualitätspolitik. Durch interne Audits und dem Management Review wird die Verwirklichung bzw. Umsetzung der Qualitätspolitik vorangetrieben sowie systematisch analysiert und ausgewertet.

Die in dieser Qualitätspolitik beschriebenen Qualitätsziele und die daraus abgeleiteten Maßnahmen sind für alle Gremien, Mitarbeitenden, Prüfer und Auditoren der Cert-IT in ihrem Arbeits- und Verantwortungsbereich verbindlich, jeder soll seinen Teil dazu beitragen, die Qualität der Leistungen der Cert-IT aufrechtzuerhalten und zu steigern.