



<b>Prozessbeschreibung</b>			Version: 2	
<b>Qualitätspolitik</b>			Geltungsbereich: <b>akkreditiert</b>	
Letzter Autor: <b>BjoernScholz</b>	Verantwortlich: <b>BjoernScholz</b>	Freigegeben durch: <b>InaHaas</b>	Freigabedatum: <b>15.06.2016</b>	

## Qualitätspolitik

---

[Definition](#)

[Geltungsbereich](#)

[Qualitätspolitik](#)

[Abgeleitete Qualitätsziele](#)

[Verantwortlichkeiten](#)

### Definiton

---

Die umfassenden Absichten und Zielsetzungen einer Organisation zur Qualität, wie sie durch die oberste Leitung formell ausgedrückt werden.

### Geltungsbereich

---

Alle Bereiche und Mitarbeiter der Cert-IT.

### 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 Qualitätsauditoren. Die Geschäftsführung und die fachliche Leitung verpflichten und engagieren sich für die kontinuierliche Umsetzung, Bewertung, Überprüfung und Vermittlung folgender Qualitätsgrundsätze:

#### ■ **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.

#### ■ **Ausreichende personelle Kapazität und Kompetenz**

Die Zertifizierungsstelle verpflichtet sich, hinreichend viele Mitarbeiter zur Aufrechterhaltung des Zertifizierungssystems zur Verfügung zu stellen und deren Qualifikation beständig weiter zu entwickeln.

#### ■ **Unabhängigkeit und Unparteilichkeit**

Sämtliche Entscheidungen und Aktivitäten der Zertifizierungsstelle, seiner Gremien und der verbundenen Prüfer und Auditoren erfolgen immer nach den Grundsätzen der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit. Unsere Gremiumsmitglieder, Prüfer und Qualitätsauditoren akzeptieren wir als Partner mit welchen wir eine offene, leistungsorientierte Kommunikation pflegen.

Die Mitarbeiter der Cert-IT GmbH verpflichten sich, keine Inhouse-Schulungen bei Kunden, keine internen Audits bei Kunden, keine Ausbildung der Kandidaten im Bereich SCC-Fachpersonals und Beratungen durchzuführen.

#### ■ **Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit**

Für jeden Kunden soll das Zertifizierungsverfahren nach den gleichen Grundsätzen und Verfahren durchgeführt werden, so dass ungerechte Behandlung von Kandidaten ausgeschlossen ist.

■

<b>Prozessbeschreibung</b>			Version: 2	
<b>Qualitätspolitik</b>			Geltungsbereich: <b>akkreditiert</b>	
Letzter Autor: <b>BjoernScholz</b>	Verantwortlich: <b>BjoernScholz</b>	Freigegeben durch: <b>InaHaas</b>	Freigabedatum: <b>15.06.2016</b>	

## Zuverlässigkeit und Vollständigkeit

Das Zertifizierungsverfahren muss alle Anforderungen an den Kunden der entsprechenden Prüfungsordnung in zuverlässiger Weise überprüfen.

### ■ Termintreue

Die Zertifizierung soll in der vertraglich vereinbarten Zeit termingerecht durchgeführt werden.

### ■ Transparenz und Nachvollziehbarkeit

Die Zertifizierung muss für den Kunden verständlich und nachvollziehbar sein. Jeder Mitarbeiter, Prüfer und Auditor soll diese Qualitätsgrundsätze kennen und gemäß dieser agieren:

Das MH stellt eine Beschreibung des von uns festgelegten Management-Systems dar. Seine Anwendung gewährleistet, dass alle organisatorischen, kaufmännischen und technischen Tätigkeiten, die Auswirkungen auf die Qualität haben, geplant, gesteuert, überwacht und vertraglich vereinbarte Forderungen erfüllt werden. Durch diese Erklärung verpflichtet die Geschäftsführung sich und alle Mitarbeiter, ihre Tätigkeiten gemäß den Beschreibungen dieses MH und den nachgeschalteten Verfahrensanweisungen auszuführen, um sicherzustellen, dass die Qualität aller Dienstleistungen unseres Unternehmens den Forderungen der Kunden entsprechen.

## Abgeleitete Qualitätsziele

### ■ Kundenorientierung

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

Von einer hinreichenden Mitarbeiteranzahl wird dann ausgegangen, wenn die festgelegten Bearbeitungszeiträume unterschritten werden und die festgestellten Überstunden der Mitarbeiter nicht höher als 10% der vertraglich festgelegten Arbeitszeit betragen. Das Weiterbildungsbudget für Schulungen, Seminare, Fachtagungen u. ä. wird einmal jährlich für das Folgejahr im Management Review festgelegt. Jeder Mitarbeiter soll mindestens alle 12 Monate eine für seinen Arbeitsplatz sinnvolle Weiterbildung besuchen. Die Erreichung dieser Ziele wird mindestens einmal jährlich geprüft und das Ergebnis wird im Management Review festgehalten.

### ■ Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

Nach diesen Grundsätzen werden die Gremien zusammengestellt, die Prüfer und Qualitätsauditoren für einzelne Prüfungsleistungen beauftragt. Einmal jährlich erfolgt eine Analyse der verbundenen Stellen, um diese Unabhängigkeit dauerhaft sicherzustellen.

### ■ Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit

Für jeden Kunden soll das Zertifizierungsverfahren nach den gleichen Grundsätzen und Verfahren durchgeführt werden, so dass ungerechte Behandlung von Kandidaten ausgeschlossen ist.

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

### ■ Termintreue

Die jährlich neu festzusetzenden Fristen zur Bearbeitung der Zertifizierungsverfahren in den einzelnen Anwendungsgebieten werden im Management Review festgehalten.

<b>Prozessbeschreibung</b>			Version: 2	
<b>Qualitätspolitik</b>			Geltungsbereich: <b>akkreditiert</b>	
Letzter Autor: <b>BjoernScholz</b>	Verantwortlich: <b>BjoernScholz</b>	Freigegeben durch: <b>InaHaas</b>	Freigabedatum: <b>15.06.2016</b>	

Um die Zertifizierungsverfahren mit ihren zeitlichen Umfängen darstellen und auswerten zu können, werden im Cert-IT DV-Managementssystem Beginn und Ende einzelner Teilprozessen vermerkt. Durch die Auswertung der eingesteuerten Zeiträume können Durchschnittszeiten und Abweichungen erkannt werden. Diese Auswertung erfolgt so, dass eine Differenzierung sowohl nach Teilprozessen als auch nach Prüfern bzw. Auditoren möglich ist.

Der Qualitätsbeauftragte ist befugt und hat die organisatorische Freiheit, Qualitätsprobleme aufzuzeigen, Maßnahmen vorzuschlagen und die Durchführung dieser Maßnahmen zu überwachen.

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. die Management Reviews ein. Sollten einzelne Ziele nicht erreicht worden sein, werden entsprechende Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen von der Fachlichen Leitung bzw. der Geschäftsführung vorgenommen.

## 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. Jede Änderung der Qualitätsziele wird vom Lenkungsgremium geprüft, freigegeben oder aber zur erneuten Überarbeitung zurück gewiesen. Über die Teamsitzungen und die Erfahrungsaustauschkreise der Prüfer und Auditoren werden die Qualitätsziele bekannt gemacht. Durch diese Instrumente sowie durch interne Audits und Management Reviews 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, Mitarbeiter, 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.