

Der Weg zur DIN EN 15838-Zertifizierung mit der HZA

1. Die Anfrage

Sie übersenden uns den ausgefüllten Fragebogen zur Angebots-erstellung, den Sie von unserer Internetseite herunterladen können. (www.hansezertag.de, Bereich Download unter Qualitätsmanagementsystem)

2. Das Angebot

Auf Grundlage des Fragebogens erstellen wir Ihnen ein Angebot, das Ihnen eine detaillierte Übersicht der anfallenden Kosten und des Zeitaufwandes der Audits liefert.

3. Der Vertrag

Durch die Rücksendung des von Ihnen unterschriebenen Angebotes kommt der Vertrag zustande, der die Grundlage für die Einleitung des Zertifizierungsverfahrens darstellt.

4. Die Erstellung der Dokumentation

Sie erstellen entsprechend der DIN EN 15838 die Dokumentation Ihres Qualitätsmanagementsystems. Der Umfang ist u. a. abhängig von der Größe Ihres Unternehmens, der Art Ihrer Tätigkeiten, der Komplexität und Wechselwirkungen der Prozesse. Ihre Dokumentation senden Sie an unsere Hauptgeschäftsstelle

5. Dokumentationsprüfung und Bewertung des QM-Systems

Die DIN EN ISO 17021 schreibt vor, dass grundsätzlich die Dokumentationsprüfung vor Ort durchgeführt werden muss, d.h. bei dem Kunden, es sei denn, es sind weniger als 10 Mitarbeiter. Die Dokumentationsprüfung erstreckt sich auf die von der DIN EN 15838 geforderten Unterlagen und Beschreibungen der einzelnen Anforderungen. Sollte die vorgelegte Dokumentation unzureichend oder lückenhaft sein, werden ggf. Dokumente nachgefordert. Diese Überprüfung wird in der Regel 3-4 Wochen vor dem Zertifizierungsaudit durchgeführt.

6. Das Zertifizierungsaudit

Im Audit vor Ort wird vom Auditor überprüft, inwieweit die in Ihrer Dokumentation beschriebene Umsetzung der Anforderungen der Norm in Ihrer Einrichtung erfolgt. Dies geschieht durch die Befragung der relevanten Mitarbeiter. Der Auditor wird zusätzlich durch einen Fachexperten unterstützt, der die beschriebenen Prozesse und deren Umsetzung prüft. Der Auditor und/oder der Fachexperte weisen Sie ggf. auf vorhandene Abweichungen hin und vereinbaren mit Ihnen einen Zeitrahmen für die Durchführung von Korrekturmaßnahmen.

7. Der Auditbericht

Innerhalb von einer Woche nach dem Audit vor Ort erhalten Sie vom Auditor einen umfassenden Auditbericht. Dieser enthält eine Übersicht über die auditierten Funktionen Ihrer Einrichtung sowie eine umfangreiche Beschreibung des Auditergebnisses.

8. Das Zertifikat

Empfiehlt der Auditor in seinem Auditbericht die Zertifizierung Ihres Kundenkontaktzentrums – dies ist immer dann der Fall, wenn keine Abweichungen mehr vorhanden sind – erhalten Sie innerhalb von wenigen Tagen Ihr Zertifikat. Damit bestätigen wir Ihnen, dass in Ihrer Einrichtung die Anforderungen der DIN EN 15838 erfüllt werden.

9. Die Überwachungsaudits

Innerhalb der Gültigkeitsdauer des Zertifikates von drei Jahren finden insgesamt zwei Überwachungsaudits in Ihrer Einrichtung statt. Zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung verlangt die Norm auch hier einen positiven Verlauf des Audits.