

099 F Description of certification procedure

Il processo di certificazione per la valutazione di un sistema di gestione si divide in tre fasi.
Gli auditor sono incaricati dall'Ente di certificazione in base ai settori di qualifica.

Le attività di audit di seguito descritte hanno l'obiettivo di valutare che il sistema di gestione implementato dal cliente, i processi e la documentazione siano conformi alla normativa di riferimento.
Inoltre è valutata la capacità del sistema di gestione di assicurare il rispetto delle normative, dei regolamenti e dei requisiti contrattuali stipulati con i clienti e l'efficacia del raggiungimento degli obiettivi prefissati.
Come risultato dell'audit saranno evidenziate aree di potenziale miglioramento e potranno emergere non conformità e non conformità critiche. L'estensione dell'audit è stabilita nel programma di audit (vedi offerta) e nel piano di audit.

The certification procedure for the examination of a management system is divided into 3 phases. The auditors are selected by the head of the certification body in accordance with the authorization for the particular sector and qualification.

The subsequently described audit and certification activities have basically as objective to determine the conformity of the management system of the client to be certified with the requirements of the underlying normative documents and with the defined processes and documentation of the management system developed by the client. Furthermore it will be evaluated both the ability of the management system to ensure the client organization meets applicable statutory, regulatory and contractual requirements and the effectiveness of the management system to ensure the client organization is continually meeting its specified objectives. In result of the audit and certification activities areas for potential improvement of the management system will be identified or, if applicable, critical and non-critical nonconformities will be given.

The audit extent necessary for these audit and certification activities can be taken from the particular audit program (see offer) and the audit plan.

1. Esame della domanda **Application examination**

L'azienda che richiede la certificazione è tenuta alla compilazione di tutti i dati richiesti dal questionario per la preparazione dell'offerta, in modo da permettere all'Ente di Certificazione di determinare l'estensione della verifica in accordo ai requisiti delle vigenti normative. L'organizzazione richiedente riceverà un'offerta di certificazione non vincolante ed accetterà le condizioni di certificazione inviando un ordine all'Ente di Certificazione.

Se L'Ente di Certificazione non sarà in grado di soddisfare la richiesta di estensione o lo scopo di certificazione richiesti nel questionario cliente non emetterà offerta e il cliente sarà informato delle ragioni del rifiuto.

The company interested in a certification is asked to provide all the data which are necessary in the customer questionnaire for preparation a tender, so that the certification body can assess and calculate the extent of certification according to recognized rules. The applicant organization will receive a non-binding offer for the certification and if agreed with the certification conditions send an order for certification to the certification body.

If the certification body cannot fulfil the certification extent or scope of the certification requested by the company in the customer questionnaire thus no offer for certification will be sent to the applicant organization and the company will be informed of the reasons for the rejection by the certification body.

2. Audit stage-1 e valutazione dei documenti del Sistema di Gestione **Audit stage-1 and evaluation of submitted management system documents**

L'audit di certificazione ha inizio con l'audit di stage-1 che prevede l'esame della documentazione del cliente (Es. Manuale, se disponibile, organigramma, procedure ed istruzioni operative, rapporti di internal audit e riesame della direzione).

Il cliente deve fornire al Lead auditor la documentazione nella revisione corrente in tempo adeguato per la preparazione dell'audit.

Il Lead Auditor valuterà la conformità della documentazione alla normativa di riferimento.

La valutazione della documentazione sarà effettuata anche durante l'audit di stage-1 on site presso il cliente.

Il cliente riceverà il piano di audit prima dell'effettuazione dello stage-1. Il contenuto del piano di audit sarà discusso ed approvato con il cliente durante la riunione di apertura prima dell'inizio dell'audit di stage-1.

L'obiettivo dell'audit stage-1 è di verificare la documentazione del sistema di gestione, di valutare le condizioni dell'ambiente di lavoro, di instaurare un canale di comunicazione con il cliente per valutare il livello di comprensione dei requisiti della normativa di riferimento.

Saranno raccolte le informazioni necessarie relative allo scopo, al campo di applicazione, ai processi, ai luoghi di lavoro, agli aspetti legislativi.

Sarà inoltre verificata l'effettuazione del riesame della direzione, degli audit interni e sarà valutato il grado di implementazione del sistema di gestione per poter effettuare l'audit di stage-2.

Il cliente riceverà un report in cui sarà riportata la valutazione della documentazione del sistema di gestione.

L'audit di stage 1 dovrà essere ripetuto in parte o interamente in caso di importanti e significativi cambiamenti nel sistema di gestione. Il cliente sarà informato in caso di cancellazione o posticipazione dell'audit di stage 2. Le non conformità e non conformità critiche rilevate dovranno essere risolte prima dell'audit di stage-2. Se trascorreranno più di 6 mesi senza che il cliente abbia chiuso le non conformità dovrà essere effettuato un nuovo audit di stage-1.

The certification audit begins with a stage-1 audit and the review of the submitted management system documents (e.g. manual, if available; organization chart, work and procedure instructions, reports to the internal audits and last management review).

The applicant submits the management system documents in their current version to the lead auditor in reasonable time prior to the certification audit. The management system documents will be evaluated by the lead auditor on the basis of the specific standard requirements.

Parts of the review of the management system documentation can take made on-site during the stage-1 audit.

In good time prior to the stage-1 audit the applicant receives an audit plan for the stage-1 audit. The content of the audit plan will be agreed with the applicant during the introductory meeting before the beginning of the stage-1 audit. The purpose of the stage-1 audit is to check the management documentation, to evaluate the client's location and the site-specific conditions, to communicate adequately with the client in order to evaluate the client's understanding regarding the requirements of the standards. Necessary information on the scope or scope of application of the management system, processes and the location as well as applicable legal and official aspects and their implementation will be collected. Furthermore it will be evaluated if the internal audits and management reviews were performed and if the degree of the implementation of the management system shows that the stage-2 audit can be performed.

The applicant receives a report for the stage-1 audit including the evaluation of the management system documents. Detected critical or non-critical nonconformities must be corrected demonstrably before the beginning of the stage-2 audit. Maximum 6 months can lie between stage-1 and stage-2 audits. **If significant changes occur with the applicant's management system which to be certified thus it may be necessary to repeat the entire stage-1 or parts thereof. If appropriate the applicant will be informed if the results of the stage-1 audits result in a postponement or cancellation of the stage-2 audit.**

After clarification of all nonconformities and/or uncertainties the stage-2 audit can take place. After the expiration of 6 months a new stage-1 audit must be performed.

3. Audit stage-2

Il cliente riceverà l'audit plan prima dell'effettuazione dell'audit stage-2. Durante l'audit stage-2 sarà valutata l'efficacia dell'implementazione del sistema di gestione esaminando a campione l'applicazione delle procedure ed il loro risultato.

Durante lo stage-2 è compito dell'Organizzazione dimostrare l'applicazione pratica del sistema. Concluso l'audit, il cliente sarà informato sui risultati dell'audit nel corso della riunione di chiusura.

Le non-conformità saranno documentate sul report di non-conformità. Il lead auditor decide la classificazione in non-conformità e non-conformità critiche. Il risultato dell'audit è documentato su audit report.

Prior to the beginning of the stage-2 audit the client receives an audit plan for stage-2 audit. During the stage-2 audit the effectiveness of the management system conforming to specific standard requirements as well as the determinations of the implemented management system based on specific examples of procedures and sampling procedures will be checked.

It is the task of the company to demonstrate the practical application of its documented management system in the stage-2 audit. Upon completion of the audit the client will be informed during a final discussion about the audit results.

Nonconformities will be documented in nonconformity reports. The lead auditor decides about the classification of nonconformities in critical or non-critical. The result of the audit will be documented in a report.

Procedura in caso di non-conformità critiche **Procedure in case of identified **critical** nonconformities**

Una non conformità critica si presenta quando un requisito normativo applicabile è ignorato o non sono attuati elementi di un processo necessari ad evitare che siano forniti prodotti / servizi difettosi.

Il cliente deve analizzare la causa di questa non conformità e determinare sia le correzioni che le azioni correttive entro 2 settimane dalla conclusione dell'audit. L'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive deve essere effettuata entro un massimo di 3 mesi (per audit di certificazione : entro un massimo di 6 mesi dall'ultimo giorno dell'audit stage 2 , in caso contrario dovrà essere condotto un nuovo audit stage 2).

Una non conformità critica può essere risolta con l'esecuzione di un audit, il che significa un nuovo esame in loco o presentando documenti. Il lead auditor decide al riguardo, ma solo i processi interessati dalla non conformità critica saranno controllati. Il tempo di re-audit sarà calcolato in base alla complessità della situazione.

Il rilascio del certificato o la continuità della certificazione può essere raccomandata dal lead auditor solo dopo la conferma della realizzazione delle correzioni e delle azioni correttive.

Procedura in caso di non-conformità

Procedure in case of identified non-critical nonconformities

Una non conformità (non critica) esiste quando si individua una inadeguatezza nella descrizione o realizzazione di una parte di requisito dello standard o di un elemento di processo.

Il cliente deve analizzare la causa della non conformità e determinare sia le correzioni che le azioni correttive entro 2 settimane dalla conclusione dell'audit. Se il lead auditor valuta le correzioni e le azioni correttive proposte adeguate per correggere la non-conformità può raccomandare il rilascio del certificato o la continuazione della certificazione. L'attuazione e l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive determinate sarà controllata e valutata dal lead auditor al più tardi entro la successiva verifica di sorveglianza programmata.

A non-critical nonconformity exists when an inadequacy was determined in the description or realization in one part of a standard point or process element.

The client must analyse the cause of this nonconformity and determine both corrections and corrective actions within 2 weeks after the audit was performed. If the lead auditor evaluates the corrections and corrective actions as adequate in order to correct the inadequacy then he can recommend the issue of the certificate or the continuation of the certification. The implementation of the determined corrections and corrective actions will be checked and evaluated at the latest by the lead auditor during the next scheduled surveillance audit.

4. Emissione del certificato e mantenimento della certificazione

Issue of the certificate and maintenance of the certification

Il rilascio del certificato avviene a seguito dell'approvazione del processo di certificazione da parte del capo dell'ente di certificazione. Nel quadro del processo di approvazione della certificazione l'ente potrebbe valutare il soddisfacimento dei requisiti dello standard in modo diverso dal lead auditor .

Se il contratto di certificazione è stato firmato, i certificati (se lo si desidera, in diverse lingue), il contratto siglato ed il report, saranno consegnati al cliente. Il certificato ha validità di 3 anni a patto che siano condotti audit di sorveglianza annuali in azienda con l'obiettivo di verificare il mantenimento dei requisiti della certificazione .

Se si verificano cambiamenti significativi nel campo di applicazione del sistema o nelle caratteristiche dell'azienda durante il periodo di validità del certificato , allora queste modifiche devono essere controllate durante l'audit di sorveglianza successivo o nel corso del rinnovo . Se necessario, sarà siglata una modifica al contratto.

The issue of the certificate follows after the approval of the certification procedure by the head of the certification body. In the framework of the approval of the certification process the certification body can evaluate the fulfilment of the standard requirement differently from the lead auditor.

When the signed contract for the certification is present, the certificates (if desired, in several languages) including the contract and audit report, will be delivered to the client. The certificate is valid for 3 years as long as annual surveillance audits will be performed in the company with the purpose of maintenance of the certification.

If there are significant changes in the scope or in company data during the validity period of the certificate, then these changes must be checked in the next surveillance audit or in the extension audit. If necessary, a change of contract according to the points which changed will be signed by both sides.

Audit di sorveglianza:
Surveillance audits:

Entro i 3 anni di validità del certificato saranno condotti audit di sorveglianza annuali. Durante gli audit di sorveglianza sarà controllato a campione che il sistema di gestione certificato soddisfi ancora i requisiti dello standard.

La verifica di 1a sorveglianza **dopo la certificazione** deve essere effettuata entro un anno **dalla data di delibera**. Un rinvio della data di audit oltre tale scadenza comporta la sospensione (immediata, **se si oltrepassa la due date**) o la revoca del certificato (6 mesi dopo la data di scadenza).

L'audit di 2a sorveglianza deve essere eseguito analogamente entro e non oltre 2 anni **dalla data di delibera**. La sospensione sarà effettuata 3 mesi dopo la tale scadenza; il ritiro 6 mesi dopo tale scadenza.

L'organizzazione certificata sarà informata dall'ente relativamente alle scadenze di audit e all'audit team previsto. All'organizzazione verrà chiesto di informare l'organismo di certificazione circa i cambiamenti nella società es.: modifiche del numero di dipendenti o nello scopo. La data di audit sarà coordinata tra l'organizzazione ed il lead auditor.

L'organizzazione riceverà il piano di audit che specifica i requisiti dello standard che devono essere controllati. Non è necessario verificare tutti i requisiti dello standard ad ogni audit di sorveglianza.

In caso di non conformità critiche o non conformità si procede come previsto per gli audit di certificazione. Il certificato può essere ritirato in caso di gravi non conformità critiche. L'organizzazione riceve un report con i risultati dell'audit dopo ogni verifica di sorveglianza.

Within the 3 years of certificate validity annual surveillance audits will be performed. During the surveillance audit it will be checked on a sample basis whether the certified management system is still fulfilling the requirements.

The 1st surveillance audit **after the first certification** must be performed within one year after the **approval** of the certification **procedure**. A postponement of the audit date after the due date leads to a suspension (**Immediate suspension** by exceeded the due date) or withdrawal of the certificate (6 months after the due date).

The 2nd surveillance audit must be performed analogous no later than 2 years after **approval** of the certification **procedure**. The suspension will be made 3 months after the due date, the withdrawal 6 months after the due date.

In the log term before the scheduled surveillance audit the applicant will be informed by the certification body about the upcoming audit and the planned audit team. Simultaneously the applicant will be asked to inform the certification body about the changes in the company e.g. changed number of employees or changed scope. The audit date will be coordinated between the applicant and the lead auditor.

For the audit preparation the applicant receives the audit plan with the standard specific requirements that need to be checked. It is not necessary to check all standard requirements in every surveillance audit.

In case of critical and non-critical nonconformities the process is the same as in the certification audit. The certificate can be withdrawn in case of serious critical nonconformities. The applicant receives a report with the audit results after the surveillance audit.

Sospensione e ripristino dopo la sospensione:
Suspension and **restoration after a suspension**:

In caso di sospensione il certificato sarà temporaneamente non valido. L'azienda certificata non è autorizzata, in questo periodo, a pubblicizzare la certificazione e ad utilizzare marchio e certificato. **La validità della certificazione può essere ristabilita con un audit ad esito positivo e successiva approvazione da parte dell'Ente di certificazione**. Ulteriori regole potranno essere stabilite nel contratto di certificazione.

In case of a declared suspension the certification will be temporary invalid. The certified company is not authorized during this period to advertise with the certification, including the certificate and certification mark.

A successful audit and subsequent approval of the certification procedure may lead to the renewal of the certification and to the recovery of the certificate.

The validity of the certification can be regained by a successfully performed audit. Additional regulations can be found in the certification contract.

Ritiro:
Withdrawal:

Il ritiro del certificato deve essere effettuato da parte dell'ente 6 mesi dopo la scadenza della data di audit. Con il completamento del ritiro l'organizzazione perde ogni diritto d'uso del certificato. I certificati ritirati devono essere riconsegnati all'organismo di certificazione. Dopo il ritiro il rilascio di un nuovo certificato richiede l'esecuzione della procedura di prima certificazione.

A withdrawal of the certificate must be performed by the certification body 6 months after the exceeded due date. With completion of withdrawal the allowance of the applicant to advertise with the certificate terminates. The withdrawn certificates must be sent to the certification body. After the completed withdrawal a certification is only possible as a completely new initial certification.

Rifiuto della certificazione

Refusing of the certification:

Il rifiuto di attivare l'iter di certificazione da parte dell'Ente successivamente alla ricezione della richiesta del cliente può avvenire per ragioni legate alla mancanza di competenze dell'Ente stesso o alla non aderenza dell'organizzazione richiedente ai suoi principi. Il rifiuto della certificazione potrebbe avvenire successivamente all'esecuzione dell'audit, in questo caso l'organizzazione può risolvere le cause del rifiuto ed eventualmente richiedere l'avvio di un nuovo iter.

A refusal of the certification may be concluded if the certification body after submitting the application for certification by the customer establishes that a certification of the relevant customer is not possible by reason f.e. the competence in the certification body is not ensured or the company does not comply with the principles. Furthermore a refusal of the certification can also be determined in following an audit by the certification body. In this case the company must remedy the deficient aspects of the auditor and may then apply for a new certification.

Estensione dello scopo di certificazione:

Extension of the scope of the certification:

L'estensione della certificazione in corso può essere attuata su richiesta dell'organizzazione certificata se ad esempio devono essere certificate ulteriori processi di produzione o di erogazione di servizi o il sistema di gestione deve essere esteso ad un nuovo standard attraverso un audit integrato (più standard vengono verificati in uno stesso audit integrato). Un'estensione può anche essere attuata quando, ad esempio devono essere incluse nuove filiali/siti o aggiunti ulteriori processi produttivi o di erogazione di servizi. A seguito dell'accettazione dell'offerta emessa dall'Ente di Certificazione verrà effettuato un audit per la verifica dell'estensione dello scopo di certificazione e, a seguito dell'approvazione della pratica, verrà emesso il nuovo certificato. Il programma di audit esistente sarà adeguato per il restante periodo di validità del certificato.

Un audit di estensione può essere effettuato sia nel corso di un regolare audit di sorveglianza che nel corso di una verifica di ri-certificazione, nonché attraverso una verifica straordinaria nell'ambito della quale saranno verificati i nuovi aspetti.

An extension of the scope of the certification can be requested by the certified company for example, if further activities are to be certified or another standard within an integrated audit (auditing several standards at the same time under using synergy effects). An extension may also be done when e.g. new branches/sites shall be included or further production or service processes shall be added. After an order has been issued after receipt of a correspondingly amended offer it will be carry out an audit to check the extended scope and after approval in the certification body the changed certificates will be issued.

If necessary, an adaption of the existing audit program follows for the remaining period of certificate validity.

An extension audit may be performed both in the context of the regular surveillance audit or a re-certification audit as well as on a specially scheduled date, during which the extended aspects will be checked.

Riduzione dello scopo di certificazione:

Restriction or extension of the scope of the certification:

La riduzione dello scopo dello scopo può essere richiesta al cliente e può riguardare sia le attività descritte nello scopo sia il numero degli standard di certificazione. La variazione dell'estensione dello scopo di certificazione deve essere comunicata al cliente e, dopo un il superamento di audit di verifica potranno essere emessi i nuovi certificati.

Viene fatta una riduzione dello scopo se durante l'audit o durante la fase di delibera viene rilevato che parte dello scopo non soddisfa i requisiti. seguito della verifica di estensione il rilascio del certificato segue una nuova approvazione da parte dell'ente.

Qualora, nonostante una nuova verifica o documenti presentati, non siano fornite tutte le prove per il mantenimento della certificazione concessa, lo scopo della certificazione sarà ridotto e verranno emessi nuovi certificati.

All'audit di **estensione o, se sé stato necessario apportare una restrizione**, segue una nuova approvazione della procedura di certificazione e il rilascio di nuovi certificati. I certificati precedentemente validi devono essere restituiti all'ente di certificazione. I certificati precedentemente validi devono essere restituiti all'ente di certificazione .

A restriction of the scope can be requested by the certified company if parts of the certified scope are no longer to be certified or if the number of standards which were included in the certification have to be reduced. The changed extent of the audit is communicated to the certified company and after an appropriate successful audit the changed certificates will be issued.

A restriction of the scope must be made if during the audit or during the approval in the certification body will be detected that for some parts of the certified scope not all certification requirements were implemented. Should despite of an anew audit or submitted documents not all evidences for the maintenance of the granted certification be provided, the scope of the certification will be restricted and new certificates will be issued.

As a result of the **audit for an extension or if necessary for a restricion** a new approval of the certification procedure and issue of changed certificates follows. The previously valid certificates must be returned by the applicant to the certification body.

5. Rinnovo della certificazione o audit di ri-certificazione

Renewed certification or re-certification audit;

Prima della scadenza di validità del certificato deve essere effettuata una verifica di ri-certificazione al fine di **rinnovare** la validità del certificato per altri 3 anni. **Non è consentito di effettuare un audit di ricertificazione dopo la scadenza della validità del corrente certificato, in questo caso è necessario condurre un audit di nuova certificazione con stage 1 e stage 2.**

Informazioni sul sistema di gestione esistente o sui cambiamenti apportati devono essere consegnate in anticipo da parte dell'organizzazione insieme con il questionario cliente. Nell'offerta di ri-certificazione sarà specificato il programma di audit per i successivi tre anni del ciclo di certificazione.

Durante la verifica di ri-certificazione sarà controllata, attraverso l'analisi a campione, l'efficienza dell'intero sistema di gestione. La procedura di audit sarà attuata come descritto al punto 2. della presente procedura.

L'audit di ricertificazione può richiedere l'effettuazione di un audit di stage 1 nel caso di importanti e significativi cambiamenti intercorsi presso l'azienda al cliente es. nel sistema di gestione o nella legislazione.

Il nuovo ciclo di certificazione inizia dalla delibera del processo di ricertificazione. La procedura di ri-certificazione compresa l'approvazione da parte del capo dell'ente di certificazione dovrebbe essere completata nel corso del periodo di validità del certificato corrente al fine di garantire la continuità del certificato esistente.

Se la ricertificazione (compreso il completamento di tutte le non conformità e l'approvazione dell'organismo di certificazione) non può essere completata entro 6 mesi dalla scadenza del certificato in vigore, deve essere eseguita una nuova verifica di stage 2 con la stessa estensione di un audit di una prima certificazione

Per il mantenimento della certificazione devono essere effettuati audit annuali di sorveglianza nei due anni successivi al rilascio del certificato. La data di riferimento è la data di delibera del certificato + 1 o 2 anni.

Prior to the exceeding of validity of the certificate a re-certification audit must be performed in order to **a renewal of the certification** for another 3 years. **A beginning of the re-certification audit is not permitted after expiry of the currently valid certificate with the conditions of a re-certification; in this case a new initial certification must be carried out with stage-1 and stage-2.**

Information about the existing management system or about the changes in the existing certification must be handed in in advance by the applicant together with the customer questionnaire to the certification body. In the re-certification offer to the applicant the audit program for the next three years of the certification cycle will be specified.

During the re-certification audit the efficiency of the whole management system will be checked by random samples. The audit procedure will be implemented according to point 2 in this description.

Activities for re-certification audits may require a stage-1 if there are significant changes in the management system, in the organization or in the context with function of the management system (e.g. changes in legislation).

The new certification cycle begins with the release of the re-certification process. The re-certification procedure including the approval by the head of the certification body should be completed during the validity period of the current certificate to ensure an uninterrupted connecting certification to the existing certificate.

If the re-certification (including the completion of all deviations and approval by the certification body) could not be completed within 6 months after expiry of the existing certificate a new stage-2 audit shall be carried out in accordance with the audit extent of a first certification.

To continue maintaining the certification must be carried out annual surveillance audits in the 1st and 2nd year after the re-certification. The due date corresponds to the release of the re-certification process + 1 or 2 years.

6. Audit con breve preavviso o senza preavviso Short-notice or unannounced audits

Se richiesto, potrebbe essere effettuato audit di breve preavviso o senza preavviso presso il cliente, ad esempio per indagare sui reclami o per esaminare le modifiche apportate o ritirare una certificazione sospesa. Nel caso di audit di breve durata, l'organismo di certificazione si riserva il diritto di informare la società certificata almeno 3 giorni prima della data di visita circa l'estensione dell'audit. Gli audit senza preavviso non vengono comunicati alla società certificata.

In entrambi i casi l'azienda certificata è impegnata a garantire i dipendenti o agli auditor dell'ente di certificazione di TÜV Thüringen e.V. accesso alle sedi rilevanti dell'azienda.

If required it could be carry out short-noticed or unannounced audits in the audited company, for example to investigate complaints or to examine changes which have been made or to make void a suspended certification. In the case of short-notice audits the certification body reserves the right to inform the certified company at least 3 days before the visit date about the main focus of the audit. Unannounced audits are not announced to the certified company.

In both cases the certified company is engaged to grant the employees or the auditors of the certification body of TÜV Thüringen e.V. access to the relevant locations of the company.

7. Certificazioni Multi-site Multi-site certification

Certificazioni multi-sito sono applicate alle imprese con più siti (produzione) o uffici. Uno di questi siti deve essere definito dall'organizzazione come un ufficio centrale, che pianifica, coordina e controlla le attività di tutti i siti. L'ufficio centrale non deve essere necessariamente la sede centrale (sede) della società.

I siti possono essere entità giuridiche distinte, ma devono essere collegati alla sede centrale in modo legale o contrattuale. L'ufficio centrale dovrà garantire autorità legale al rappresentante della direzione per tutti i siti (ad esempio attraverso regole contrattuali).

In caso di una certificazione multi-sito l'audit sarà effettuato nella sede centrale e in ulteriori siti in base alla procedura di campionamento. Questo sarà documentato nel programma di audit (vedi offerta) per l'audit di certificazione e le sorveglianze annuali.

La procedura di campionamento per la certificazione multi-sito è possibile, se sono soddisfatte seguenti requisiti:

- Creazione, realizzazione e manutenzione di un sistema di gestione che si applica a tutte le sedi in modo uniforme. Ciò vale anche per i processi sostanziali.
- sorveglianza di tutto il sistema di gestione sotto la direzione centrale mediante rappresentante della direzione dell'ufficio centrale. Egli è autorizzato a dare istruzioni a tutti i siti.
- esecuzione degli audit interni in tutti i siti e su tutti i requisiti dello standard con l'evidenza della realizzazione del sistema di gestione prima dell'audit dell'ente di certificazione.
- Completamento del riesame della direzione centrale e gestione dei reclami.

L'inclusione o l'eliminazione di alcuni siti richiede un adeguamento del programma di audit per il ciclo di certificazione restante. Tuttavia non è possibile separare i siti retroattivamente dopo l'effettuazione dell'audit (ad esempio, se sono state rilevate non conformità critiche in un unico sito).

Il processo di audit ed il mantenimento della certificazione attraverso gli audit di sorveglianza annuali saranno eseguite in accordo con i punti 2 e 3 di questa procedura.

[Informazioni relative a ricorsi e reclami:](#)
[Information on dealing with complaints and appeals](#)

Le informazioni su come contattare TÜV Thüringen in caso di ricorsi o reclaim sono presenti sul sito TÜV Thüringen:

<http://www.tuev-thuringen.de/gk/managementsysteme/weg-zum-zertifikat/>

The information how to contact TÜV Thüringen in case of complaints and appeals is provided on the homepage of TÜV Thüringen:

<http://www.tuev-thuringen.de/gk/managementsysteme/weg-zum-zertifikat/>

Multi-site certifications are applied to enterprises with several (production) sites or offices. One of these sites must be defined by the certified company as a central office, which plans, steers and controls the defined activities for all sites. The central office must not necessarily be the head office (headquarters) of the company. The sites can be separate legal entities, but they must be connected to the central office in a legal or contractual way. The legal access by the central office and the management representative of the top management of the central office to all sites must be ensured (e.g. by contractual regulations).

In case of a multi-site certification and if appropriate requirements are fulfilled the audit will be performed in the defined central office and in further locations according to the sampling procedure. This will be defined in the audit program (see offer) for the certification audit and annual surveillance audits.

The sampling procedure for the multi-site certification is possible, if following requirements are fulfilled:

- Establishment, implementation and maintenance of a management system **which applies to all locations uniformly**. This also applies also for the substantial process descriptions.
- Surveillance of the whole management system under the **central direction** by the management representative of the central office. He is authorized to give instructions to all sites.
- Performance of the **internal audits in all sites** and according to all standard requirements with the evidence of the implementation of the management system before the audit of the certification body will be performed.
- Accomplishment of the **central** management review and complaint management.

The inclusion or discontinuation of some sites requires an adjustment of the audit program for the existing remaining certification cycle. However it is not possible to separate sites retroactively from the multi-site company after the audit was performed (e.g. if critical nonconformities were detected in one site).

The audit process and the maintenance of the certification by conducting annual surveillance audits will be performed according to points 2 and 3 of this description.

Information on dealing with complaints and appeals

The information how to contact TÜV Thüringen in case of complaints and appeals is provided on the homepage of TÜV Thüringen:

<http://www.tuev-thuringen.de/gk/managementsysteme/weg-zum-zertifikat/>