

Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Selbstverpflichtung/ quality policy, quality objectives and self-commitment

Die Geschäftsführung hat folgende Aussage zur Qualität, einschließlich einer Aussage zur Qualitätspolitik, verabschiedet und verpflichtet sich, alles Notwendige zu tun, damit die festgelegten Ziele verwirklicht und die Anforderungen der zugrunde liegenden Normen und der relevanten Richtlinien, Verordnungen und Gesetze erfüllt werden, sowie die Wirksamkeit des Managementsystems ständig verbessert wird.

Wir sehen in der Qualität unserer Dienstleistungen sowie in den gesellschaftlichen und ökologischen Auswirkungen unserer Tätigkeiten wesentliche Erfolgsfaktoren unseres Unternehmens. Wir wollen die verschiedenen Interessen des Spannungsfeldes aus kundenbezogenen, unternehmerischen, gesellschaftlichen und ökologischen Forderungen optimal befriedigen und die Grundsätze einer guten fachlichen Praxis und Qualität und die Anforderungen der zugrundeliegenden Norm erfüllen. Ziel ist es, langfristig die führende Marktposition unseres Unternehmens zu sichern und zu stärken. Die erwirtschafteten Erträge werden u.a. in moderne Ausrüstung, in die Weiterbildung der Mitarbeiter und in die inter-nationale Mitarbeit in Fachgremien und Expertenkreisen investiert, um auf dem Stand der Technik und Wissenschaft zu bleiben und um den Kunden Prüf- und Zertifizierungsdienstleistungen nach aktuell gültigen Normen, Regularien und Verfahren bieten zu können.

Jeder Mitarbeiter ist verantwortlich für die Qualität seiner Arbeit und ist aufgefordert, diese kontinuierlich zu verbessern. Die Mitarbeiter erhalten dafür das erforderliche Training und die notwendige Unterstützung. Jeder Mitarbeiter, der sich innerhalb unseres Unternehmens mit Prüf- und/oder Zertifizierungstätigkeiten befasst, ist verpflichtet, sich mit der Qualitätsdokumentation vertraut zu machen und die Grundsätze und Verfahrensanweisungen jederzeit umzusetzen. Inhalt und Absicht der Qualitätspolitik werden durch die nachfolgend beschriebenen (übergeordneten) Qualitätsziele definiert. Daraus abgeleitete konkrete und/oder messbare Qualitätsziele können außerhalb des QM-Handbuchs festgelegt werden.

The Managing Director has adopted the following statement on the quality, including a quality policy statement, and has committed itself to doing everything necessary to achieve the established goals and to meet the requirements of the basic standards and the requirements of directives, regulations, and laws, as well as the effectiveness of the management system is permanently improved.

We believe that essential factors for the success of the company lie in the quality of our services as well as in the social and ecological consequences of our activities. We intend to satisfy the diverse and conflicting interests arising from customer-related, business, social and ecological requirements to the optimal extent, while respecting the principles of good professional practice and quality and meeting the requirements of the basic standard. Our long-term goal is to secure and consolidate the leading market position of our company. The earned revenue is invested in modern equipment, training and international cooperation in committees and expert groups to stay on the State of technology and science, and to provide the customer testing and certification services according to current applicable standards, regulations and procedures.

Every employee shall be responsible for the quality of his work and shall be challenged to improve it continuously. For this purpose, the employees shall receive the necessary training and support. Every employee involved in test and/or certification activities in our company shall be obligated to become familiar with the quality documentation and to implement the principles and procedure instructions at all times. The content and intent of the quality policy shall be defined by the (generic) quality goals described below. Specific and/or measurable quality goals defined from them can be established outside the QM Manual.

Innerhalb jährlicher Management-Bewertungen werden die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele diskutiert und Empfehlungen zur Verbesserung abgegeben. Erforderlichenfalls werden die Qualitätsziele angepasst, aktualisiert oder neu definiert.

Kundenzufriedenheit

Die Qualität unserer Dienstleistungen bildet ein festes Band zwischen unseren Kunden und unserem Unternehmen. Dieses Band wird gestärkt durch enge, partnerschaftliche Beziehungen, in die wir unser Wissen und unsere Erfahrung zum gegenseitigen Vorteil einbringen. Unsere Aktivitäten zur Kundenzufriedenheit beschränken sich nicht darauf, dem Kunden eine angemessene Dienstleistung zu einem vereinbarten Termin zu leisten.

Wir bemühen uns, auch die unausgesprochenen Wünsche unserer Kunden und auch erst in der Zukunft möglicherweise auftretende Anforderungen zu erfüllen, und innovative Lösungen zu suchen, um unseren Kunden zu helfen ihre Ziele zu erreichen. Das bedeutet Lieferung von Zufriedenheit durch Zuhören und Übersteigerung der Kunden-erwartungen. Bei allen Kontakten begegnen wir unseren Kunden mit Höflichkeit und Hilfsbereitschaft.

Unabhängigkeit

Bei allen unseren Aktivitäten, insbesondere bezüglich Drittmittel, wie z.B. Forschungsgelder etc., achten wir darauf, unsere Unabhängigkeit und Unparteilichkeit zu wahren. Durch unsere Kunden- und Auftragsstruktur sind wir unabhängig und unterliegen keinen Zwängen in dieser Hinsicht. Unabhängigkeit sichert uns langfristig unsere Aufträge.

Qualitätsführerschaft

Wir wollen mit unserer Kompetenz und Innovationsfähigkeit unseren Kunden helfen, dass sie ihre Produkte erfolgreich und wettbewerbsfähig auf ihrem Markt positionieren können. Deshalb versuchen wir, unsere eigene Qualitätsfähigkeit in einem anerkannten Maßstab zu entwickeln und Qualitätsführung in unserem Angebotsfeld zu sichern; durch Verwenden der am besten entsprechenden Techniken und Methoden und durch die Suche nach ständiger Verbesserung und Änderung unserer Prozesse für die Besseren.

Gesellschaftliche Anerkennung

Wir haben schon früh erkannt, dass unser Unternehmen nur dann erfolgreich sein kann, wenn wir uneingeschränkte gesellschaftliche

Within yearly Management Reviews the quality policy and quality goals will be discussed and recommendation for improvements will be given. If necessary the quality goals will be adapted, updated or newly-defined.

Customer satisfaction

The quality of our services constitutes a strong bond between our customers and our company. This bond shall be reinforced by close partnership-like relations, in which we shall contribute our knowledge and our experience for the mutual benefit. Our activities toward customer satisfaction shall not be limited to providing the customer with reasonable service by an agreed date.

We shall also strive to satisfy the unspoken wishes of our customers and even to meet requirements that may develop only in the future and to seek innovative solution to help our customers achieve their goals. That means delivering satisfaction by listening to and exceeding customer expectation. In all contacts we shall treat our customers with courtesy and willingness to help.

Independence

In all our activities, especially with regard to third-party resources, research funds, etc., we shall take care to maintain our independence and impartiality. Through our customer and order structure, we shall be independent and not subject to any pressures in this respect. Independence shall safeguard our orders for the long term.

Quality leadership

With our competence and innovation capacity, we intend to help our customers to position their products successfully and competitively on their market. We shall therefore endeavour to develop our own quality capability to a recognized extent and to ensure quality leadership in our range of offered services; by using the best appropriate technology and methods and by seeking to improve or change our processes for the better.

Social recognition

We have already pointed out above that our company can be successful only if we can achieve boundless social recognition. We shall work and

Anerkennung erreichen können. Hierfür arbeiten und investieren wir: Durch Öffnung und verträgliche Integration unseres Unternehmens in sein Umfeld und durch Mitarbeit in Gremien und wissenschaftlichen Organisationen. Weiterhin ist Integrität wichtig, erwartet und wird unterstützt. Das bedeutet, sich in all unseren Geschäften und finanziellen Aktivitäten ethisch zu verhalten, Achtung gegenüber unseren Kunden und der Belegschaft zu zeigen und verantwortungsvolle Umweltpolitiken zu bedienen.

Sicherheit und Umweltverträglichkeit

Unsere Verfahren müssen jederzeit zuverlässig, sicher und umweltverträglich sein. Dies erreichen wir durch das hohe Qualitäts- und Umweltbewusstsein unserer Mitarbeiter, durch Auswahl umweltverträglicher Stoffe und den Einsatz Ressourcen schonender Verfahren. Den heute erreichten Stand zu halten und weiter auszubauen, ist unser erklärtes Ziel.

Gesellschaftliche Verantwortung

Durch unsere ständige Bereitschaft, neue Wege in Prüfung, Zertifizierungsdienstleistungen und Technik zu gehen und qualitativ immer bedarfsgerechte und damit hochwertigere Lösungen zu erarbeiten, investieren wir in zukunftssichere und anspruchsvolle Arbeitsplätze. Dies entspricht unserer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber unseren Mitarbeitern und deren Angehörigen.

Überlebensfähigkeit sichern

Wir verstehen es als unsere vordringlichste Aufgabe, die Dienstleistungen unseres Unternehmens ständig so zu verbessern, dass wir die Forderungen unserer Kunden immer besser treffen und erfüllen. Dies erlaubt uns, unser Unternehmen so zu führen, dass wir einen angemessenen Gewinn erwirtschaften können. Gewinn ist die einzige Voraussetzung zum Überleben unseres Unternehmens. Gewinn wird erzielt, wenn der Aufwand niedriger ist als der Ertrag. Wir sind uns dabei bewusst, dass nicht nur unser Aufwand entscheidend ist, sondern überwiegend der Nutzen, den unsere Kunden von der Dienstleistung haben.

Engagierte, kompetente, motivierte Mitarbeiter

Unser wichtigstes Potential, diese Mission zu erfüllen, sind unsere Mitarbeiter. Sie stellen unsere Stärke, Intelligenz und Lebensfähigkeit dar. Nur engagierte, geschulte, motivierte Mitarbeiter auf allen Ebenen erlauben es, dieses Potential zu nutzen und das Überleben unseres Unternehmens

invest toward this goal: By opening and by contractual integration of our company in its environment, and by participation in committees and scientific organizations. Furthermore, integrity is important, expected and will be supported. That means behaving ethically in all our business and financial activities, demonstrating respect towards our customers and our staff, and operating responsible environmental policies.

Safety and environmental compatibility

Our procedures must at all times be reliable, safe and environmentally compatible. We shall achieve this by high quality and environmental awareness of our employees, by selection of environmentally compatible substances and by use of resource-saving methods. It shall be our declared goal to maintain and further expand the status achieved today.

Social responsibility

Through our constant willingness to travel new paths in testing, certification services and technology and to constantly develop solutions that are qualitatively better suited to the needs and therefore are more valuable, we shall invest in exacting job positions that will be secure for the future. By doing so we shall meet our social responsibility to our employees and their relatives.

Ensuring survivability

We understand it to be our most urgent task to improve the services of our company constantly, to enable us to become progressively better at meeting and satisfying the requirements of our customers. In this way we shall be able to manage our company so as to earn reasonable profits. Profit is the sole prerequisite for the survival of our company. Profit is achieved when expenses are lower than income. We are aware that it is predominantly the benefits that our customers derive from our service that are decisive, and not merely our expenses.

Committed, competent, motivated employees

Our greatest potential for accomplishing this mission lies in our employees. They represent our strength, intelligence and viability. Only with committed, trained and motivated employees at all levels will it be possible to exploit this potential and ensure the survival of our company. As a service

zu sichern. Als Dienstleister leben wir in dem Verständnis, dass alle Mitarbeiter „dem Kunden dienen“. Häufig kommen auch recht „einfache“ oder immer wiederkehrende Aufgabenstellungen vor, die auf den ersten Blick unseren Mitarbeitern nicht die gewünschte Anerkennung verleihen mögen. Gerade hier lassen wir besondere Sorgfalt walten und streben Jobrotation im Rahmen unserer Möglichkeiten an, um allen Mitarbeitern im Team entsprechend ihren Kenntnissen und Fähigkeiten einen interessanten Arbeitsplatz zu bieten.

Mitarbeitergerechte Arbeitsbedingungen

Es ist eine der wichtigsten Aufgaben der Führungskräfte, die Arbeitsbedingungen, die Arbeitsplätze, das Arbeitsumfeld und die Organisation des Aufwandes ständig so weiterzuentwickeln, dass Engagement und Motivation der Mitarbeiter primär gefördert werden können.

Aus- und Weiterbildung

Berufliche Ausbildung, Förderung der Weiterbildung, Anerkennung und Förderung hervorragender Leistungen sowie die ausbildungsgerechte Übernahme von Verantwortung bilden wichtige Fundamente der Motivation unserer Mitarbeiter. Schwerpunktmäßig werden Maßnahmen gefördert, die Qualitätsverbesserungen unserer Dienstleistungen bewirken, die die Persönlichkeit unserer Mitarbeiter fördern und die ein Team von begabten und kompetenten Mitarbeitern schaffen.

Fehler vermeiden und kostenbewusst handeln

Trotz unserer anerkannten Marktposition stehen wir weltweit im Preiswettbewerb. Um den notwendigen Ertrag sicherzustellen, müssen wir im Unternehmen an allen Plätzen kostenbewusst denken und handeln. Unnötige Kosten, z.B. durch fehlerhafte Prüfungen, Wiederholungen, Nacharbeiten, Gerätestillstand, schlecht genutzte Geräte und Fehler an allen Plätzen, müssen immer wieder aktiv und mit großem Engagement reduziert werden. Unser aller Ziel ist es, Fehler überhaupt zu vermeiden, und nicht, sie aufwendig zu finden und verlustreich zu beseitigen. Wir wollen allen Mitarbeitern die Möglichkeit geben, sich mit dieser Zielsetzung zu identifizieren. Die Bereitschaft hierfür setzen wir kompromisslos voraus.

Teamarbeit

Unser Angebot an Dienstleistungen (z.B. Prüfung, Ergebnisdarstellung, Zertifizierung, Seminare,

provider, we live with the understanding that all employees “work for the customer”. Often there is a need to perform very “simple” or highly repetitive tasks, which at first glance may not offer our employees the desired recognition. It is to those very situations that we shall pay particular attention, by organizing job rotation if at all possible, in order to offer all employees in the team an interesting job position in keeping with their knowledge and skills.

Comfortable working conditions for the employees

One of the most important tasks of the managerial levels shall be to constantly improve the working conditions, the job positions, the work environment and the organization of effort so that commitment and motivation of the employees can be fundamentally promoted.

Training and continuing education

Professional training, encouragement of continuing education, recognition and encouragement of outstanding performance and assignment of responsibility that encourages training shall constitute important foundations toward motivation of our employees. The focus shall be on promoting measures that bring about quality improvements in our services, that develop the personality of our employees and that employ a team of talented and competent staff.

Preventing errors and acting with awareness of costs

Despite our acknowledged market position, we are faced with price competition throughout the world. To ensure the necessary income, we must think and act with cost awareness at all jobs in the company. Unnecessary costs, such as those caused by nonconforming tests, repetitions, rework, equipment down time, poorly used instruments and mistakes in all jobs must be reduced actively and with great commitment at all times. Our paramount goal is to prevent errors at all, and not to discover them laboriously and eliminate them at great loss. We intend to give all employees the opportunity to identify with this goal. We shall uncompromisingly require the willingness to do so.

Teamwork

The range of services we offer (such as testing, plotting of results, certification, seminars,

Rechnungslegung) erfordert in besonderem Maße Teamarbeit und Abstimmung über die Abteilungsgrenzen hinaus. Dies ist eine wichtige Führungsaufgabe. Vorrangiges Ziel ist die rechtzeitige Marktpräsenz mit ausgereiften und preisgerechten Dienstleistungen. Dies erreichen wir durch erhebliche Verringerung von Entwicklungszeiten für neue Dienstleistungen, Durchlaufzeiten und des Umlaufvermögens.

Qualitätsfähigkeit der Zulieferer einbeziehen

Die Qualität unseres Angebotes wird in erheblichem Umfang durch die Qualitätsfähigkeit unserer Zulieferer bestimmt. Wir arbeiten deshalb nur mit solchen Zulieferern zusammen, die bereit sind, unsere Qualitätszielsetzungen partnerschaftlich und vorbehaltlos zu unterstützen.

Anerkanntes Qualitätsmanagementsystem

Unser Qualitätsmanagementsystem beschreibt alle relevanten Prozesse und System, lenkt alle notwendigen Dokumente und Aufzeichnungen, und ermöglicht somit eine einheitliche Arbeitsweise in unserem Unternehmen und fördert unsere anspruchsvollen Qualitätszielsetzungen. Seine internationale Ausrichtung nach den zugrundeliegenden Normen entspricht unseren Marktforderungen. Wir streben eine öffentliche Anerkennung durch Akkreditierung und Aufrechterhaltung der Akkreditierung an. Dies ist eine vertrauensbildende Maßnahme gegenüber unseren Kunden und stärkt unsere Wettbewerbsfähigkeit. Das Qualitätsmanagementsystem hilft unseren Mitarbeitern, die Qualitätsziele des Unternehmens zu verwirklichen. Um die Erreichung und Einhaltung dieser Ziele zu gewährleisten, hat jeder Mitarbeiter Zugriff auf die für ihn relevanten Teile des QM-Systems. Wir überprüfen kontinuierlich die Effizienz des QM-Systems um gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen einzuleiten.

Vertraulichkeit

Die Zertifizierstelle verpflichtet sich, die Vertraulichkeit gegenüber Dritten zu wahren, außer die antragstellende oder zertifizierte Organisation erteilt der Stelle schriftlich das Einverständnis zur Weitergabe von Informationen. Die von Ihr eingesetzten internen und externen Mitarbeiter sind vertraglich zur Vertraulichkeit verpflichtet. Aufzeichnungen und Dokumente aus Zertifizierungsverfahren werden bei der Stelle vor Zugriff durch Unbefugte geschützt. Die Auditoren sind verpflichtet keine Informationen zu Patienten

invoicing) necessitates particularly close teamwork and coordination across department boundaries. This shall be an important task of management. The primary goal shall be a timely market presence with fully developed and attractively priced services. We shall achieve this by considerable reduction of development times for new services, of turnaround times and of current assets.

Integrating quality capacity of vendors

The quality of what we offer is largely contingent upon the quality capacity of our vendors. We shall therefore work only with vendors that are willing to support our quality goals as partners and without reservation.

Recognized quality management system

Our quality management system describes all relevant processes and systems, controls all necessary documents and records, and consequently ensures a consistent operation in our company and imposes our ambitious quality objectives. Its international alignment with the basic standard is consistent with our market requirements. We shall strive for public recognition through accreditation and maintenance of accreditation. In this way we shall build confidence among our customers and boost our competitiveness. The quality management system shall help our employees to implement the quality goals of the company. To ensure that these goals will be achieved and maintained, each employee has access to the relevant parts of the QM system. We conduct regular reviews of the efficiency of the QM system to implement corrective actions if necessary.

Confidentiality

The certification body undertakes to maintain confidentiality vis-à-vis third parties, unless the applicant or certified organization gives the body written consent to disclose information. The internal and external employees it employs are contractually bound to confidentiality. Records and documents from certification procedures are protected at the body from access by unauthorized persons. The auditors are obliged not to ask for or record any information about patients and to keep

zu erfragen und aufzuzeichnen und die aufgenommenen Daten verschlüsselt, durch Passwort gesichert und für Dritte unzugänglich aufzubewahren.

Ausgenommen von den Regelungen zur Vertraulichkeit sind lediglich Behörden und Akkreditierungsstellen, die zum Zweck der Überwachung der Zertifizierstelle Einsicht in alle Aufzeichnungen nehmen können oder die im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrags Informationen bei der Zertifizierstelle anfordern dürfen.

Weiterhin ist die Stelle aufgrund von Akkreditierungsanforderungen verpflichtet, ein Verzeichnis aller zertifizierten Kunden zu veröffentlichen und jeder beliebigen Dritten Auskunft über den Status der Zertifizierung zu geben. Wir bestätigen Ihnen gerne die Gültigkeit einer Zertifizierung und geben Ihnen Auskunft über erteilte, ausgesetzte und zurückgezogene Zertifikate.

Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Objektivität

Die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle verpflichtet sich und ihre Mitarbeiter zur Unparteilichkeit bei den Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen und Produkten. Sie ist sich der Bedeutung der Unparteilichkeit bei der Durchführung von Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen und Produkten stets bewusst. Sie handhabt dabei alle möglichen auftretenden Interessenkonflikte angemessen und mit höchster Professionalität, um die Objektivität ihrer Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen sicherzustellen^{5.2.1}. Dazu verpflichtet die Zertifizierstelle das Personal zum Offenlegen von allen Interessenkonflikten, die einen Einfluss auf die Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Objektivität haben könnten, bevor ein Einsatz in einem Zertifizierungsverfahren erfolgen darf^{5.2.13}. Sie wird die Aktivitäten und Leistungen der eingesetzten Mitarbeiter kontinuierlich bewerten, um die Verfahren stets mit höchster Kompetenz und Seriosität durchzuführen^{7.2.10}.

Die Zertifizierstelle führt keine Zertifizierungen durch, bei denen durch eine wie auch immer geartete Verbindung mit dem Antragssteller die Objektivität oder Unabhängigkeit gefährdet sein könnte^{5.2.3}. Sie führt keine Zertifizierungen von Managementsystemen bei anderen Zertifizierungsstellen durch^{5.2.4} und gliedert auch keine Audit- oder Zertifizierungstätigkeiten an andere juristische Personen aus^{5.2.8}. Sie stellt durch ihre Prozesse sicher, dass das in den Zertifizierungsprozessen

the recorded data encrypted, password-protected and inaccessible to third parties.

The only exceptions to the rules on confidentiality are authorities and accreditation bodies that may inspect all records for the purpose of monitoring the certification body or that may request information from the certification body as part of their legal mandate.

Furthermore, due to accreditation requirements, the body is obliged to publish a list of all certified clients and to provide information about the status of certification to any third party. We will gladly confirm the validity of a certification and provide you with information about issued, suspended and withdrawn certificates.

Independence, impartiality and objectivity

The top management of the certification body commits itself and its employees to impartiality in the certification activities of management systems and products. It is always aware of the importance of impartiality in the performance of certification activities of management systems and products. It handles all possible conflicts of interest that may arise appropriately and with the highest professionalism in order to ensure the objectivity of its management system certification activities. To this end, the certification body shall require personnel to disclose any conflicts of interest that could have an impact on independence, impartiality and objectivity before being allowed to be used in a certification process. It will continuously evaluate the activities and performance of assigned personnel to ensure that procedures are always conducted with the highest level of competence and seriousness.

The certification body does not carry out any certifications where objectivity or independence could be jeopardized by any kind of connection with the applicant. It does not carry out certifications of management systems at other certification bodies and does not outsource audit or certification activities to other legal entities. It ensures through its processes that the personnel employed in the certification processes can carry

eingesetzte Personal frei und unabhängig von Druck seine Tätigkeit ausüben kann^{5.2.12}.

Beratung

Die Zertifizierstelle oder andere Abteilungen der Eurofins Product Service GmbH führen keine Beratung oder interne Audits zu Managementsystemen oder Produkten im Scope der Zertifizierstelle durch^{5.2.5; 5.2.6} oder bietet diese Zertifizierungsleistungen selbst oder durch andere Organisationen zusammen mit einer Beratungsleistung an^{5.2.9}. Die Zertifizierstelle pflegt keine Beziehungen zu Beratungsunternehmen, die über die Kommunikation im Rahmen von einzelnen Zertifizierungsprojekten hinausgehen. Insbesondere erfährt der Antragsteller keinen Vor- oder Nachteil, wenn er sich durch ein bestimmtes Beratungsunternehmen bei der Vorbereitung, Durchführung oder Nachbereitung der Zertifizierung unterstützen lässt.

Stand: 23.11.2022

out their activities freely and independently of pressure.

Consulting

The certification body or other departments of Eurofins Product Service GmbH do not perform consultancy or internal audits on management systems or products in the scope of the certification body or offer these certification services themselves or through other organizations together with a consultancy service. The certification body does not maintain any relationships with consulting companies that go beyond communication within the scope of individual certification projects. In particular, the applicant does not experience any advantage or disadvantage if it is supported by a specific consulting company in the preparation, implementation or follow-up of the certification.

2022-11-23

Reichenwalde, den

Tarik Mohammed
Geschäftsführung/Managing director