

## KUNDENINFORMATION

Die DQS GmbH beobachtet die Entwicklungen rund um die Ausbreitung von COVID-19 sehr genau und stellt bei allen Entscheidungen die Gesundheit ihrer Mitarbeiter, Auditoren und Kunden in den Mittelpunkt.

Mit diesem Dokument möchten wir Ihnen Antworten auf Fragen geben, die uns in den letzten Tagen vermehrt durch Kunden erreicht haben und die möglicherweise auch Sie gerade beschäftigen.

Für Branchenspezifische Regelwerke möchten wir an dieser Stelle auch verweisen auf die Informationsseiten weiterer DQS Gesellschaften: [DQS CFS](#), [DQS MED](#), [DQS Inc](#), [DQS Holding](#)

### Inhalt (zur Frage und Antwort bitte klicken):

Ein Termin mit einem DQS-Auditor steht an. Hat dieser möglicherweise in den letzten Wochen Risikogebiete bereist? .....	1
Wir haben einen Covid-19 Verdachtsfall im Unternehmen und können ein anstehendes Audit nicht wie geplant durchführen. Was ist nun zu tun? .....	2
Wir haben einen Audit-Termin in den nächsten Wochen. Sollten wir diesen vorsorglich verschieben? .....	2
Können wir unser im Jahr 2020 geplantes Überwachungsaudit vorsorglich nach 2021 verschieben? .....	2
Können wir ein Vor-Ort-Audit in ein Remote-Audit wandeln? .....	3
Wie wird ein Remote-Audit geplant? .....	3
Kann Remote-Auditing für alle Regelwerke erfolgen? .....	3
Aufgrund der Covid-19 Situation sind wir nicht in der Lage, die Auditvorbereitung abzuschließen (interne Audits, Management Review etc.). Wie gehen wir nun damit um? .....	3
Kann mein Auditor bitte ein Attest oder Gesundheitszeugnis als Nachweis vorlegen, dass er nicht an Covid-19 erkrankt ist? .....	4
Checkliste Auditdurchführung unter Covid-19 Restriktionen .....	4

### Ein Termin mit einem DQS-Auditor steht an. Hat dieser möglicherweise in den letzten Wochen Risikogebiete bereist?

Bereits seit 10.02.2020 hat die DQS allen Mitarbeitern Geschäftsreisen in die Volksrepublik China untersagt. Dies wurde auch als dringende Handlungsempfehlung an alle freiberuflichen Auditoren kommuniziert und am 05.03.2020 ausgeweitet auf alle [vom Robert-Koch-Institut deklarierten Risikogebiete](#).

Möchten Sie dennoch genau wissen, in welchen Ländern sich der Auditor zuletzt aufgehalten hat, sprechen Sie diesen bitte direkt an oder wenden sich an Ihren Kundenbetreuer.

## Wir haben einen Covid-19 Verdachtsfall im Unternehmen und können ein anstehendes Audit nicht wie geplant durchführen. Was ist nun zu tun?

Informieren Sie uns bitte unverzüglich, sofern ein terminiertes Audit nicht wie geplant stattfinden kann. Selbstverständlich werden wir den Audittermin verschieben. Eine Fristverlängerung von zunächst bis zu 90 Tagen ist bei 95 % aller Regelwerke grundsätzlich möglich. Bitte beachten Sie jedoch, dass es durch eine solche Verschiebung bei Rezertifizierungsaudits ggf. zu einer Übergangszeit ohne gültiges Zertifikat kommen kann. Wir werden das mit Ihnen im Detail besprechen und die für Sie bestmögliche Lösung finden.

Auch werden wir gerne gemeinsam mit Ihnen prüfen, inwiefern einzelne Auditbestandteile ggf. als Fernaudit (Videokonferenz) durchgeführt werden können.

Bitte beachten Sie, dass wir Kosten wie z. B. Reisekosten, die nicht mehr stornierbar sind, in Rechnung stellen werden.

## Wir haben einen Audit-Termin in den nächsten Wochen. Sollten wir diesen vorsorglich verschieben?

Die DQS-Auditoren sind erfahrungsgemäß bereits Monate im Voraus stark ausgelastet. Daher empfehlen wir, Audits nur aus konkreten Gründen, keinesfalls aber rein vorsorglich zu verschieben.

## Können wir unser im Jahr 2020 geplantes Überwachungsaudit vorsorglich nach 2021 verschieben?

Die ISO 17021 (weltweit gültige Akkreditierungsnorm) fordert von akkreditierten Zertifizierern, dass Überwachungsaudits bei ihren Kunden jährlich zu planen und durchzuführen sind. Das erste Überwachungsaudit nach einer Erst-Zertifizierung muss sogar wochengenau geplant und durchgeführt werden. Das IAF (International Accreditation Forum) weicht von diesen Vorgaben auch in Covid-19-Zeiten nicht ab.

Die DQS GmbH wird deshalb alle in 2020 anstehenden Überwachungsaudits in 2020 durchführen. Dies dient vor allem dazu, negative Auswirkungen auf den Zertifizierungsstatus zu vermeiden.

Vielorts stellt sich die Covid-19 Situation zwischenzeitlich so dar, dass das Auditieren vor Ort unter Einhaltung der Hygieneregeln (Mund-Nase-Schutz, Abstand mindestens 1,50 Meter und Bildung von kleinen „Auditteams“) grundsätzlich möglich ist und von der DQS GmbH bereits fast zu 100% praktiziert wird.

Die DQS GmbH kann geplante und terminierte Audits in jedem Fall durchführen. Als „Remote Audit“ und „vor Ort“.

In besonderen Fällen können Überwachungsaudits nach Rücksprache mit dem Auditleiter und der DQS Geschäftsstelle Frankfurt am Main ausnahmsweise auf Grund von Covid-19 auch zu 100% als Remote Audit durchgeführt werden.

Sollten Sie sich gezwungen sehen, ein bereits mit uns geplantes Audit dennoch zu verschieben, informieren Sie uns bitte unverzüglich.

Eine Verschiebung in das erste Quartal 2021 ist nur in besonders begründeten Ausnahmefällen möglich und bedarf der Freigabe durch die DQS Geschäftsstelle in Frankfurt am Main.

### Können wir ein Vor-Ort-Audit in ein Remote-Audit wandeln?

Grundsätzlich unterstützen wir den Einsatz von Videokonferenztechniken, um Vor-Ort-Termine zu vermeiden, wobei die Infrastruktur dafür aus Gründen der Informations- und Datensicherheit von Ihnen bereitzustellen ist. Inwiefern das Audit bzw. nur einzelne Teile davon aus der Ferne durchgeführt werden können, ist im Einzelfall zusammen mit Ihrem Kundenbetreuer zu prüfen und eine individuelle Risikobewertung anzufertigen.

[Zum Erklärvideo Remote Audits](#)

### Wie wird ein Remote-Audit geplant?

Anstelle des bestätigten Auditzeitplans wird die DQS GmbH gemeinsam mit Ihrem Auditor und mit Ihnen die Durchführbarkeit eines Remote Audits klären.

Ob ein Remote Audit durchgeführt werden kann, hängt von folgenden Faktoren ab:

- von den Prozessen, die effektiv Remote geprüft werden können
- von den Regeln des jeweiligen Zertifizierungsprogramms
- von der Informations- und Kommunikations-Technologie
- von dem Personal, das in Ihrer Organisation zur Unterstützung der Remote-Audits zur Verfügung steht
- von dem Grad Ihrer aktuellen Geschäfts- und Betriebsfähigkeit

Um die Situation in Ihrer Organisation und die mit der Durchführung von Remote-Audits verbundenen Risiken im Vorfeld beurteilen zu können, benötigen wir Ihre Angaben und Einverständniserklärung zum Durchführen von Remote Audits.

Hierzu nutzen Sie bitte unseren [Covid-19 Fragebogen](#). Wir können dann auf der Grundlage Ihrer Angaben die Durchführbarkeit und den Umfang des Remote-Audits bestimmen.

Nach der Durchführung eines Remote-Audits, werden wir dann gemeinsam mit Ihnen einen Zeitpunkt für die verbleibenden Audittage vor Ort erstellen.

Wir sind uns bewusst, dass diese zukünftigen Audit-Termine vorläufig sind, je nachdem, wann es sicherer ist, die Audits vor Ort wiederaufzunehmen.

### Kann Remote-Auditing für alle Regelwerke erfolgen?

Zu diesem Zeitpunkt lassen die externen Vorschriften ISO/TS 22163 (IRIS) keine Remote-Audits zu. Ebenfalls kann Remote-Auditing nicht für Verfahren nach IATF 16949 eingesetzt werden. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem [IATF Release](#).

### Aufgrund der Covid-19 Situation sind wir nicht in der Lage, die Auditvorbereitung abzuschließen (interne Audits, Management Review etc.). Wie gehen wir nun damit um?

Sobald das Audit dann durchgeführt werden kann, ist diese besondere Situation bei der Einstufung der Auditfeststellung als Abweichung zu dokumentieren und zu bewerten (höhere Gewalt), verbunden mit einem Schließungstermin.

### Kann mein Auditor bitte ein Attest oder Gesundheitszeugnis als Nachweis vorlegen, dass er nicht an Covid-19 erkrankt ist?

Grundsätzlich können Sie Ihren Auditor gerne darum bitten, eine Erklärung seiner Nicht- Erkrankung zu erbringen.

An dieser Stelle möchten wir jedoch darauf hinweisen, dass die meisten Labore aufgrund von Überlastung aktuell keine Tests an Patienten ohne konkreten Krankheitsverdacht durchführen und es Ihrem Auditor somit unter Umständen gar nicht möglich sein wird, den gewünschten Nachweis zu erbringen.

Wir bitten um Verständnis, dass wir die Kosten im Zusammenhang eines durch Sie veranlassten und nicht medizinisch indizierten Corona-Tests an Sie weiterberechnen werden.

Von einem prophylaktischen Corona-Test raten wir daher ab. Die Zahl an Verdachtsfällen und Kontaktpersonen werden wahrscheinlich ansteigen, daher sollten alle Ressourcen auf die Personen konzentriert werden, die tatsächlich ein Risiko aufweisen.

### Checkliste Auditdurchführung unter Covid-19 Restriktionen

Diese Checkliste soll Zertifizierungskunden und Auditoren der DQS GmbH unterstützen, Audits vorzubereiten und durchzuführen.

In dieser Checkliste sind die wichtigsten Punkte aufgelistet, die wegen der Corona-Restriktionen ergänzend zu einer regulären Auditplanung berücksichtigt werden sollten, um ein Audit so gut als möglich durchführen zu können. [Checkliste Auditdurchführung unter Covid-19 Restriktionen](#)