

Zertifizierungsreglement

Zertifikate aus dem Bereich Umfassende Qualität

**SAQ Swiss Association for Quality
und
EOQ European Organization for Quality**

(Gültig ab 1.1.2017)

Inhalt

| | | |
|--------|---|---|
| 1. | Zweck | 3 |
| 2. | Geltungsbereich | 3 |
| 3. | Personenzertifizierungsstelle SAQ (PZ)..... | 3 |
| 4. | Prüfungskommission | 3 |
| 5. | Zertifizierungsverfahren | 3 |
| 6. | Informationen zum Zertifizierungsverfahren | 4 |
| 7. | Prüfungen | 4 |
| 8. | Zulassung zur Prüfung | 4 |
| 9. | Durchführung der Prüfungen | 4 |
| 9.1 | Administrative Durchführung | 4 |
| 9.2 | Hilfsmittel | 4 |
| 9.2.1 | Schriftliche Prüfungen | 4 |
| 9.2.2 | Mündliche Prüfungen..... | 4 |
| 9.3 | Ausschluss | 4 |
| 9.4 | Verhinderung, Absage, Rücktritt durch den Kandidaten | 4 |
| 9.5 | Bewertung | 5 |
| 9.6 | Korrektur und Ergebnisse..... | 5 |
| 9.7 | Prüfungseigentum | 5 |
| 9.8 | Einsichtnahme | 5 |
| 9.9 | Nachbesprechung | 6 |
| 9.10 | Einsprache..... | 6 |
| 9.11 | Rekurs | 6 |
| 9.12 | Beschwerde..... | 6 |
| 9.13 | Wiederholung von Prüfungen..... | 6 |
| 9.14 | Prüfungsorganisation..... | 6 |
| 9.15 | Prüfungsmodalität..... | 6 |
| 10. | Aufbewahrung der Prüfungs- und Zertifizierungsunterlagen..... | 7 |
| 11. | SAQ-Zertifikate | 7 |
| 12. | EOQ-Zertifikate..... | 7 |
| 13. | Eigentum | 7 |
| 14. | Zertifizierung | 7 |
| 15. | Rezertifizierung..... | 7 |
| 15.1 | Rezertifizierungsantrag..... | 7 |
| 15.2 | Nachweise | 8 |
| 15.2.1 | Berufspraxis..... | 8 |
| 15.2.2 | Weiterbildung..... | 8 |
| 15.2.3 | Audits und Assessments | 8 |
| 15.2.4 | Projekte | 8 |
| 15.3 | Verspätete Rezertifizierung | 8 |
| 16. | Prüfungsgebühren | 8 |
| 16.1 | Erstzertifizierung | 8 |
| 16.2 | Rezertifizierung..... | 8 |
| 17. | Schlussbestimmungen | 8 |

Im vorliegenden Zertifizierungsreglement, allen Anhängen und den dazugehörigen Informationen zum Zertifizierungsverfahren wird jeweils nur die männliche Form verwendet. Selbstverständlich ist dies nur der Lesbarkeit halber und gilt sowohl für Frauen wie auch Männer.

1. **Zweck**
Dieses Dokument regelt das Verfahren, nach welchem Prüfungen und Zertifizierungen zur Erlangung von SAQ- und EOQ-Zertifikaten durchgeführt werden.
2. **Geltungsbereich**
Das Reglement gilt für alle Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren, welche von der SAQ im Bereich Umfassende Qualität durchgeführt werden und die in den Informationen zum Zertifizierungsverfahren geregelt sind. Abweichungen können nur durch die Prüfungskommission beschlossen werden. Als Basis für sämtliche Aktivitäten der Zertifizierungsstelle gilt die Norm SN EN ISO/IEC 17024:2012.
3. **Personenzertifizierungsstelle SAQ (PZ)**
Die Personenzertifizierungsstelle (PZ) der SAQ verpflichtet sich, die Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG), der Norm SN EN ISO/IEC 17024:2012 einzuhalten.
4. **Prüfungskommission**
Die Prüfungskommission (PK) ist ein Organ der PZ. Sie gilt als oberstes Prüfungsorgan der SAQ. Alle am Prozess beteiligten Personen unterliegen der Schweigepflicht und haben eine Vertraulichkeits- und Geheimhaltungsvereinbarung unterzeichnet.
 - 4.1 **Aufgaben**
 - Setzt die Vorgaben aus dem Prüfungsreglement um
 - Definiert die Zulassungsbedingungen zum Zertifizierungsverfahren
 - Behandelt erstinstanzlich Einsprachen.
 - ernennt die Mitglieder der PK.
 - Stellt die Gleichwertigkeit der Zulassungsbedingungen von Kandidatinnen und Kandidaten an das Prüfungsreglement sicher („sur Dossier“).
 - 4.2 **Mitglieder**

Die Prüfungskommission setzt sich zusammen aus:
 - dem Leiter der Personenzertifizierungsstelle (Vorsitz)
 - dem Geschäftsführer der ARIAQ SA
 - Vertreter der Dozenten SAQ QUALICON
 - Leitung des Bildungszentrums
 - dem Sachbearbeiter Personenzertifizierung SAQ/EOQ (Protokoll)
 - 4.3 **Amtsdauer/Wahl**
 - Die Amtsdauer beträgt das angebrochene plus drei volle Kalenderjahre und endet jeweils im Dezember; eine mehrmalige Verlängerung ist möglich. Diese muss durch die PK jeweils bestätigt werden.
 - Mitglieder, die während einer Amtsperiode zurücktreten, haben dies schriftlich dem Vorsitzenden mitzuteilen. Dieser leitet eine Nachernennung ein.
 - Mitglieder, die während der Amtsdauer austreten, sind innerhalb von drei Monaten zu ersetzen.
 - Die Amtszeit beginnt mit dem Einsitz in die PRK.
5. **Zertifizierungsverfahren**
Die Zertifizierungsverfahren richten sich nach den einzelnen SAQ-Zertifizierungsprogrammen. Die Inhalte der einzelnen Programme sind in der jeweiligen Durchführungsbestimmung zur Prüfungsordnung (siehe Anhänge) geregelt.

Zertifikate können durch das Bestehen einer oder mehrerer Prüfungen erlangt werden. Die Anforderungen betreffend Erstzertifizierung der einzelnen Zertifizierungsprogramme geben primär die „Harmonized Schemes“ der European Organization for Quality (EOQ) vor. Gibt es keine Vorgaben der EOQ, so gelten die Bestimmungen der jeweiligen ISO-Norm, der ONR-Norm oder die eigenen Bestimmungen der SAQ.

6. Informationen zum Zertifizierungsverfahren

Zu jedem Zertifizierungsverfahren der SAQ existiert eine aktuell gültige Information zum Zertifizierungsverfahren. Diese regelt die Besonderheiten jeder Zertifizierung, insbesondere den Erhalt und die Aufrechterhaltung der einzelnen Zertifikate.

Die Informationen zum Zertifizierungsverfahren werden durch die Prüfungskommission erstellt, aktualisiert und nach Rücksprache mit der PZ in Kraft gesetzt. Kleine Änderungen können laufend eingepflegt werden. Die jeweils aktuelle Version ist auf der Homepage der SAQ und den Schulungsorganisationen aufgeschaltet.

- www.personenzertifizierung.ch
- www.saq-qualicon.ch
- www.ariaq.ch

Die Informationen zum Zertifizierungsverfahren bilden integrierenden Bestandteil des Zertifizierungsreglementes.

7. Prüfungen

Für die einzelnen Zertifikatsprüfungen gelten, wo vorhanden, die Richtlinien der EOQ. Sind keine Richtlinien vorhanden, gelten die Bestimmungen der jeweiligen ISO-Norm (ISO 9000 ff, ISO 13053, ISO 13485, ISO 14001 bis ISO 14064, ISO 19011, ISO 31000, ISO 50001), oder ONR-Norm (49000 ff).

8. Zulassung zur Prüfung

Zugelassen zur Prüfung wird, wer die Anforderungen gemäss der jeweiligen Zertifizierungsverfahren erfüllt.

In der Regel wird der Besuch einer Schulung bei einem Schulungsunternehmen der SAQ oder einer anderen, vertraglich geregelten Ausbildungsstätte, zur Prüfungszulassung vorausgesetzt. In Einzelfällen kann ein Kandidat direkt zur Prüfung zugelassen werden, wenn dieser nachweisen kann, dass er über das Kompetenzniveau verfügt um die Prüfung bestehen zu können.

9. Durchführung der Prüfungen

9.1 Administrative Durchführung

Die administrative Durchführung der Prüfungen erfolgt in Zusammenarbeit zwischen der SAQ, den Schulungsorganisationen und allfälligen weiteren Partnern. Bei firmeninternen Inhouseprüfungen werden das Prüfungsdatum und der -ort individuell vereinbart. Hilfsmittel

Die Verwendung von Hilfsmitteln ist in den einzelnen Zertifizierungsverfahren geregelt.

9.2 Ausschluss

Von der Prüfung ausgeschlossen wird, wer

- unzulässige Hilfsmittel verwendet;
- die Prüfungsdisziplin verletzt;
- die Experten zu täuschen versucht.

Die Entscheidung über einen Ausschluss trifft die jeweilige Prüfungsaufsicht. In jedem Fall wird die Prüfung als „nicht bestanden“ beurteilt.

9.3 Verhinderung, Absage, Rücktritt durch den Kandidaten

Bei Verhinderung durch Krankheit oder Unfall unmittelbar vor oder während der Prüfung, ist die PZ umgehend zu benachrichtigen. Ein Arztzeugnis ist unaufgefordert nachzureichen.

Wer die Prüfung nicht oder nicht vollständig zum vorgesehenen Zeitpunkt absolviert, hat diese nicht bestanden.

Liegt ein schwerwiegender Grund vor, weshalb der Termin nicht rechtzeitig abgesagt wurde oder der Kandidat ohne Meldung nicht erscheint, so ist dieser der PZ umgehend zu melden. Als schwerwiegende Gründe gelten: Trauerfall, Unfall, plötzliche Krankheit. Ein Nachweis ist unaufgefordert einzureichen.

9.4 Bewertung und Korrektur

Die Bewertung der einzelnen Prüfungen ist in den Informationen zum Zertifizierungsverfahren geregelt.

9.5 Kommunikation der Ergebnisse

Die Kommunikation der Ergebnisse aus den einzelnen Prüfungen ist in den Informationen zum Zertifizierungsverfahren geregelt.

9.6 Prüfungseigentum

Die gelösten Prüfungen bleiben Eigentum der SAQ.

9.7 Einsichtnahme

Ein Kandidat hat die Möglichkeit, bei nicht erfolgreich absolvierter schriftlicher und/oder mündlicher Prüfung bei der Zertifizierungsstelle eine Einsichtnahme zu verlangen. Die Einsichtnahme ist **kostenlos** und schriftlich innert 30 Tagen nach Erhalt des negativen Prüfungsergebnisses einzureichen. Eine Einsprache ist nur bei nicht bestandener Prüfung möglich und findet ausschliesslich am Standort der Zertifizierungsstelle, zur Zeit Bern, statt. Die Zertifizierungsstelle koordiniert Datum und Zeit.

9.8 Nachbesprechung

Jeder Kandidat hat die Möglichkeit, bei nicht erfolgreich absolvierter Prüfung innert 30 Tagen nach Erhalt des Resultates (Poststempel) bei der Schulungsunternehmung eine Nachbesprechung zu verlangen. Die Schulungsunternehmung kann für die Nachbesprechung eine Gebühr verlangen. Eine Nachbesprechung ist nur bei einer nicht bestandenen Prüfung möglich.

9.9 Einsprache

Jeder Kandidat hat die Möglichkeit, bei nicht erfolgreich absolvierter Prüfung innert 30 Tagen nach Erhalt des Resultates (Poststempel) bei der Prüfungskommission Einsprache zu erheben. Diese Einsprache ist schriftlich an die SAQ-Geschäftsstelle einzureichen und ist kostenpflichtig. Die Gebühr wird bei Gutheissung der Einsprache zurückerstattet.

9.10 Rekurs

Jeder Kandidat hat die Möglichkeit, sollte er mit dem Entscheid seiner Einsprache nicht einverstanden sein, Rekurs an die 2. und endgültige Instanz einzureichen. Dieser Rekurs ist schriftlich und innert 30 Tagen nach Erhalt des Entscheides (Poststempel) an den Programmausschuss der SAQ zu richten. Mit dem Beginn des Rekursverfahrens wird dem Kandidaten eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt. Diese Gebühr wird bei Gutheissung des Rekurses zurückerstattet.

9.11 Beschwerde

Beschwerden über den Ablauf und die Organisation der Prüfung sind in schriftlicher Form an den Programmausschuss der SAQ zu richten. Die Beschwerde muss innerhalb von 30 Tagen nach der Prüfung eingereicht werden und ist kostenpflichtig. Wird die Beschwerde gutgeheissen, wird die Gebühr zurückerstattet.

9.12 Wiederholung von Prüfungen

Jede Prüfung kann einmal wiederholt werden. Bei Prüfungen, die jeweils aus mehreren Teilen bestehen, kann jeder Teil einzeln wiederholt werden. Wird eine Prüfung auch nach dem zweiten Versuch nicht bestanden und ist der Kandidat noch immer bestrebt, das Zertifikat zu erlangen, so kann ein Coaching bei einer Schulungsunternehmung vermittelt werden. Dieses unterstützt den Kandidaten, den geforderten Wissensstand zu erreichen. Der Kandidat kann so erneut zu einer letzten Prüfung zugelassen werden. Die Kosten dafür werden dem Kandidaten nach Aufwand verrechnet. Eine Garantie für das Bestehen des erneuten Prüfungsversuchs besteht nicht. Alle Prüfungswiederholungen müssen innerhalb von 24 Monaten nach Absolvieren der ersten Prüfung abgeschlossen und bestanden sein. Ist dies nicht der Fall, kann der Prüfungszyklus erst nach weiteren 12 Monaten Wartefrist neu gestartet werden.

9.13 Prüfungsorganisation

Die Prüfungsorganisation und -durchführung obliegt der PZ. Diese garantiert den Teilnehmenden ein neutrales und unabhängiges Prüfungsverfahren. Die PZ kann nach eigenem Ermessen Prüfungskompetenzen auslagern, sofern weiterhin Neutralität und Unabhängigkeit garantiert sind.

Die PZ stellt sicher, dass alle von der SAQ mandatierten Personen über einen genügenden Leistungsausweis verfügen.

9.14 Prüfungsmodalität

Die Modalitäten der einzelnen Zertifizierungsprüfungen sind in den jeweiligen Informationen zum Zertifizierungsverfahren geregelt.

Benötigt der Kandidat infolge einer bestimmten persönlichen Einschränkung technische oder persönliche Unterstützung, so ist dies bereits bei Prüfungsanmeldung zu melden. Der Entscheid diesbezüglich obliegt der PZ.

10. Aufbewahrung der Prüfungs- und Zertifizierungsunterlagen

Sämtliche Prüfungs- und Zertifizierungsunterlagen werden 10 Jahre in der SAQ Geschäftsstelle aufbewahrt. Alle Unterlagen werden als vertrauliche Dokumente behandelt und archiviert.

11. SAQ-Zertifikate

Die PZ ist verantwortlich für das Layout, den Inhalt und die Kompetenzbescheinigungen der SAQ-Zertifikate.

12. EOQ-Zertifikate

Die Korrelation der Kriterien der SAQ-Zertifikate mit denjenigen der korrespondierenden EOQ-Zertifikate – sofern vorhanden – ist sichergestellt. Entsteht das Schema der EOQ erst nachträglich, so wird die jeweilige Durchführungsbestimmung angepasst. Für Inhaber eines bereits ausgestellten Zertifikats werden Übergangsbestimmungen erlassen, damit die Möglichkeit zum Erhalt des EOQ-Zertifikats besteht.

13. Eigentum

Die Zertifikate bleiben Eigentum der PZ und können unter Berufung wichtiger Gründe dem Besitzer ohne Erstattung der Zertifikatskosten ganz oder temporär entzogen werden. Wichtige Gründe sind:

- begründeter Verdacht auf Missbrauch durch den Besitzer;
- grundlegende Änderungen in den Bestimmungen der EOQ, welche die Gültigkeit des Zertifikates beeinflussen.

Die PZ ist ermächtigt, bei Verdacht auf Missbrauch oder bei Anzeichen von Falschangaben des Zertifizierten, gemachte Angaben zu überprüfen und allfällige Missbrauchsfälle zu untersuchen.

14. Zertifizierung

Wer eine von der SAQ durchgeführte Prüfung erfolgreich besteht, erhält in der Regel automatisch das SAQ-Zertifikat. Ausnahmen bilden Zertifizierungsverfahren welche nach bestandener Prüfung noch Nachweise zur Kompetenzbescheinigung erfordern.

Wer eine andere Prüfung absolviert, welche zu einem Zertifikat berechtigen, erhält dieses auf Antrag. Die Lehrgänge, resp. Prüfungen sind in den einzelnen Informationen zum Zertifizierungsverfahren aufgeführt und im offiziellen Zertifizierungsantrag aufgelistet.

Ein entsprechendes EOQ-Zertifikat wird von den Teilnehmern mittels offiziellen Antragsformulars bestellt. Das Antragsformular ist auf der Homepage der Personenzertifizierung www.personenzertifizierung.ch / www.certificationpersonnel.ch aufgeschaltet oder kann bei der Geschäftsstelle der SAQ bezogen werden.

15. Rezertifizierung

15.1 Rezertifizierungsantrag

Vor Ablauf der Gültigkeit eines Zertifikates kann der Zertifizierte einen Rezertifizierungsantrag bei der PZ stellen. Dazu sind die jeweils erforderlichen Nachweise zu erbringen. Welche Nachweise für ein Zertifikat zu erbringen sind ist in der jeweiligen Durchführungsbestimmung geregelt und zusätzlich im aktuellen Antragsformular ersichtlich.

Der Antrag hat mittels offiziellem Formular, inklusive der geforderten Nachweise zu erfolgen. Das Antragsformular und diverse Beiblätter sind auf der Homepage der Personenzertifizierung www.personenzertifizierung.ch aufgeschaltet oder können bei der Geschäftsstelle der SAQ bezogen werden.

In der Regel hat der Antrag auf Rezertifizierung in der Zeitspanne 3 Monate vor bis 3 Monate nach Gültigkeitsdatum des Zertifikates zu erfolgen. Ausnahmen liegen im Ermessen der PZ.

Der Zertifizierte informiert sich regelmässig selbständig über die Rezertifizierungsbedingungen. Diese sind in der jeweiligen Durchführungsbestimmung oder im aktuellen Rezertifizierungsantrag ersichtlich oder können bei der Geschäftsstelle der SAQ erfragt werden. Werden Rezertifizierungsbedingungen von der EOQ geändert, so erlässt die PZ Übergangsbestimmungen.

15.2 Nachweise

Diese werden in den einzelnen Informationen zum Zertifizierungsverfahren geregelt.

15.2.1 Berufspraxis

Die Ausführungen werden in den einzelnen Informationen zum Zertifizierungsverfahren geregelt.

15.2.2 Weiterbildung

Die Ausführungen werden in den einzelnen Informationen zum Zertifizierungsverfahren geregelt.

15.2.3 Audits und Assessments

Die Ausführungen werden in den einzelnen Informationen zum Zertifizierungsverfahren geregelt.

15.2.4 Projekte

Die Ausführungen werden in den einzelnen Informationen zum Zertifizierungsverfahren geregelt.

15.3 Verspätete Rezertifizierung

Grundsätzlich werden keine verspätet eingereichten Rezertifizierungsanträge berücksichtigt. Begründete Einzelanträge sind an die PZ zu richten. Diese entscheidet abschliessend.

16. Prüfungsgebühren

Die Prüfungsgebühren sowie die Kosten für ein SAQ- und EOQ-Zertifikat können der Preisliste auf der Homepage www.personenzertifizierung.ch entnommen werden.

16.1 Erstzertifizierung

Die Prüfungskosten sind in den Lehrgangskosten nicht enthalten. Die Kosten für das SAQ-Zertifikat sind in den Prüfungskosten enthalten. Die Kosten für ein EOQ-Zertifikat werden separat verrechnet.

Die Wiederholung einer ganzen Prüfung zieht eine volle Prüfungsgebühr nach sich, die Wiederholung eines einzelnen Teils einer Prüfung einen Teil der Prüfungsgebühr.

16.2 Rezertifizierung

Die Kosten für ein SAQ- und EOQ-Zertifikat können der Preisliste entnommen werden. Diese ist unter www.personenzertifizierung.ch publiziert.

Gilt eine Prüfung als „nicht bestanden“ besteht kein Anspruch auf Rückerstattung der Prüfungsgebühr.

17. Schlussbestimmungen

Dieses Zertifizierungsreglement tritt mit Veröffentlichung in Kraft. Es gilt für alle nach Veröffentlichungsdatum durchgeführten Zertifizierungsverfahren.

Das vorliegende Zertifizierungsreglement existiert in deutscher und französischer Sprache. Bei Auslegungsproblemen ist der deutsche Text massgebend.

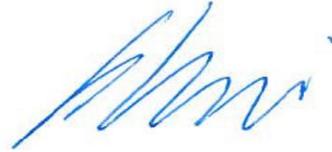
Es wurde vom Programmausschuss genehmigt. Geringfügige Änderungen welche das Tagesgeschäft der Personenzertifizierung betreffen, können vom Leiter der PZ vorgenommen werden. Weitreichende, grundlegende Änderungen müssen vom Programmausschuss beschlossen werden.

Bern, 1. Januar 2017

SAQ Swiss Association for Quality



Josef Keller
Vorsitzender Programmausschuss



Andreas Lenzi
Leiter Personenzertifizierung