

# Zertifizierungsprogramm

## Organisation

### Stichworte

*ugra.swiss, swissPSO, ProzessStandard Offsetdruck, PSO*

### Verwandte Dokumente

U/TD 17.0	Zertifizierungssystem
viscom 2010	Handbuch zur Einführung von swissPSO
ISO 10012:2003	Messlenkungssysteme – Anforderungen an Messprozesse und Messmittel

### Dokumentenlenkung

Erstellt / Kürzel	Geprüft / Kürzel	Genehmigt / Kürzel	Ausgabe
22.02.2016 / MS	10.01.2017 / TB	15.01.2017 / MS	V 1

### Änderungsmanagement

Revision / Kürzel	Geprüft / Kürzel	Genehmigt / Kürzel	Revidierte Ausgabe
dd.mm.yyyy /	dd.mm.yyyy /	dd.mm.yyyy /	V 2

## **Inhaltsverzeichnis**

[1 Geltungsbereich](#)

[2 Festgelegte Anforderungen](#)

[3 Konformitätsprüfung](#)

[3.1 Nichtkonformitäten](#)

[4 Begriffe](#)

# 1 Geltungsbereich

Das Zertifizierungsprogramm «Organisation» beschreibt festgelegte Anforderungen für die betriebliche Organisation des Unternehmens in Bezug auf seine interessierten Parteien sowie deren Mitarbeiter.

Wenn die Organisation nach ISO 9001:2015 «Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen» zertifiziert ist, dann soll diese Norm als Anforderungsgrundlage für die Dokumentation gelten und alle nachfolgenden Anforderungen systematisch integriert werden. Damit sollen Redundanzen und Überlappungen von Anforderungen vermieden werden.

Ein gültiges ISO 9001 Zertifikat kann als Konformitätsnachweis für das Zertifizierungsprogramm 17.1 anerkannt werden.

Das Zertifizierungsprogramm 17.1 ist nicht als Voraussetzung für den Nachweis der Konformität mit ISO 9001 zu verwenden.

## 2 Festgelegte Anforderungen

- A1. Die Organisation muss einen Mitarbeiter als PSO-Verantwortlichen sowie einen Stellvertreter definieren. Die Mitarbeiter sollen über das erforderliche Fachwissen verfügen oder dies durch eine entsprechende Schulung oder Weiterbildung erwerben.
- A2. Die Organisation soll den Materialeinkauf, sofern möglich, mit Bezug auf gültige Normen oder Spezifikationen durchführen:
  - a. Papier
  - b. Druckfarben, Lacke, Sonderfarben,
  - c. Druckplatten,
  - d. Gummitücher,
  - e. andere Verbrauchsmaterialien.
- A3. Die Organisation soll eine Wareneingangskontrolle für den Materialeinkauf durchführen und dokumentieren. Folgende Punkte sollen mindestens geregelt oder definiert sein:
  - a. Zyklus der Wareneingangskontrolle,
  - b. Kennwerte für die Materialien,
  - c. Massnahmen bei Abweichungen.
- A4. Die Organisation muss einen Prozessablauf für Kundenreklamationen definieren. Die folgenden Dokumente müssen mindestens enthalten sein:
  - a. Prozessablaufbeschreibung und Flussdiagramm,
  - b. Feststellungsformular,
  - c. Korrektive und/oder präventive Massnahmen.

- A5. Die Organisation muss die Erreichbarkeit während und ausserhalb der Geschäftszeiten regeln und gegenüber den Kunden kommunizieren.
- Telefon (Anrufbeantworter),
  - E-Mail (Abwesenheitsnachricht),
  - Kundenempfang/Shop (Öffnungs- und Geschäftszeiten).
- A6. Die Organisation muss den Prozessablauf einer Offertanfrage definieren. Die folgenden Punkte sollen geregelt sein:
- Reaktionszeit auf die Anfrage,
  - Zeitfenster der Offertenzustellung,
  - Nachbearbeiten der Offerte,
  - Reaktionszeit der Auftragsbestätigung nach Bestellung,
  - Auftragsbestätigung mit Liefertermin,
  - Änderung des Auftrages bei Mehraufwand (Mehrkosten).
- A7. Die Organisation muss das «Gut zum Druck» (GzD) definieren, regeln und als Prozessablauf beschreiben.
- A8. Die Organisation muss die Auslieferung der Ware an den Kunden regeln. Die folgenden Punkte sollen definiert sein:
- Ausgangskontrolle der Ware,
  - Information über die Auslieferung an den Kunden,
  - Zustellart, Zustellort, Empfänger und Zeitpunkt der Lieferung.
- A9. Die Organisation soll Kriterien der Kundenzufriedenheit definieren wie z. B.:
- Pünktliche Lieferung,
  - Zustand der Ware bei Lieferung,
  - Übereinstimmung der Rechnung mit der Auftragsbestätigung,
  - Anzahl der Reklamationen.
- A10. Die Organisation soll definieren, wie die Kundenzufriedenheit erhoben wird.
- Telefon,
  - gedrucktes Formular,
  - Online-Fragebogen,
  - Persönlicher Besuch.
- A11. Die Organisation muss den Ablauf der internen oder externen (durch den Kunden) Produktionsabnahme regeln. Die folgenden Punkte müssen definiert sein:
- Kompetenzregelung,
  - Abnahme des OK-Bogens,
  - Qualitätskontrolle anhand von Rückstellmustern oder zusätzlichen Kontrollkeilen.
- A12. Die Organisation soll Problem- oder Gefahrenstoffe dokumentieren sowie sachgerecht verwalten und entsorgen. Es muss ein Nachweis erbracht werden.

- A13. Die Organisation soll ein betriebliches Vorschlags- und Verbesserungswesen führen.
- A14. Die Organisation soll Massnahmen zur betrieblichen Arbeitssicherheit aktuell dokumentieren.

## 3 Konformitätsprüfung

Die Konformitätsprüfung der in Kapitel 1 festgelegten Anforderungen erfolgt durch folgende Massnahmen:

1. Deklaration mittels Checkliste
2. Interview (F&A) während des Audits
3. Inspektion während des Audits

Alle Nichtkonformitäten werden durch den Auditor protokolliert und in Form von Auflagen erfasst. Die Organisation muss die Auflagen zur Behebung der Nichtkonformitäten termingemäss, jedoch spätestens bis zum nächsten Audit umsetzen.

### 3.1 Nichtkonformitäten

Nichtkonformitäten werden durch den Auditor anhand der folgenden Klassifikation dokumentiert:

**Tabelle 1** – Klassifikation der Nichtkonformitäten

<b>Klassifikation der Nichtkonformitäten (NK)</b>	<b>Beschreibung</b>
Kritische Nichtkonformität	Eine normative Anforderung ist nicht konform. Die Konformität muss zwingend erfüllt sein, damit die Zertifizierung bestätigt werden kann.
Erhebliche Nichtkonformität	Eine normative oder festgelegte Anforderung ist nicht konform und führt daher zu einer Auflage.
Geringe Nichtkonformität	Eine normative oder festgelegte Anforderung ist nur teilweise erfüllt und führt daher zu einer Auflage.
Empfehlung	Eine Anforderung ist konform, lässt sich aber durch empfohlene Massnahmen optimieren.

## 4 Begriffe

**Gut zum Druck** (GzD, auch Druckfreigabe genannt) wird im Arbeitsablauf der Herstellung eines Druckerzeugnisses der Zeitpunkt bezeichnet, bei dem das geplante Endprodukt in technisch gesehen druckreifer Form vorliegt. Hierbei erhält der Auftraggeber nach Bearbeitung von Text, Layout und Bildern in der Druckvorstufe einen Kontrollausdruck (Proof) oder PDF, bevor der endgültige Druck in der geplanten Auflage erfolgt. Bei der Druckfreigabe hat der Auftraggeber die letzte Möglichkeit, Korrekturen – gleich welcher Art – vorzunehmen. Stellt er keine Fehler mehr fest, erklärt er die Publikation für druckreif, woraufhin die Druckerei mit der endgültigen Produktion beginnt.

**OK-Bogen** auch Gutbogen genannt.

**Prozessablauf** ist eine Menge logisch verknüpfter Einzeltätigkeiten (Aufgaben, Aktivitäten), die ausgeführt werden, um ein bestimmtes geschäftliches oder betriebliches Ziel zu erreichen. Er wird durch ein definiertes Ereignis ausgelöst und transformiert ‚Input‘ durch den Einsatz materieller und immaterieller Güter und unter Beachtung bestimmter Regeln und unternehmensinterner und -externer Faktoren zu einem ‚Output‘.

– ETX –