

Zertifizierungs- und Prüfungsordnung (ZPO)

Allgemeine Bestimmungen

18. neubearbeitete Fassung
vom 15. Juli 2019

Deutsche Gesellschaft für Qualität e. V.
August-Schanz-Straße 21 A
60433 Frankfurt/Main

Vorwort

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) ist ein von seinen persönlichen und kooperativen Mitgliedern getragener Verein, der ausschließlich und unmittelbar gemeinnützige Zwecke verfolgt. Hervorgegangen ist die DGQ aus dem 1952 gegründeten Ausschuss „Technische Statistik im AWF“. Seit 1972 ist sie unter ihrem heutigen Namen rechtlich selbstständig und unter der Nr. VR 6283 beim Amtsgericht Frankfurt am Main registriert.

Eine wesentliche Aufgabe der DGQ besteht in der Entwicklung von Bildungsangeboten zur Förderung des Qualitätsgedankens in Industrie, Wirtschaft und Verwaltung. Dazu bietet die DGQ ein breites Spektrum an Bildungsmaßnahmen an, die in der Regel mit einer Prüfung und der Zertifizierung der betreffenden Personen abschließen.

Die Durchführung der Aufgabe „Personenzertifizierung“ obliegt innerhalb der DGQ der Personenzertifizierungsstelle. Sie ist in der Aufgabenumsetzung fachlich weisungsfrei und unabhängig.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung aller Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren hat sich die Personenzertifizierungsstelle die nachstehende Ordnung gegeben.

Hinweise:

Alle geschlechtsspezifischen Bezeichnungen sind nur aus Gründen verbesserter Lesbarkeit in männlicher Form angegeben.

Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung ist Eigentum der DGQ e.V.

Nachdruck und Vervielfältigung dieser Ordnung – auch auszugsweise – ist nur mit schriftlicher Einwilligung der DGQ e.V. zulässig.

Zertifizierungs- und Prüfungsordnung - Allgemeine Bestimmungen - in der Fassung vom 15. Juli 2019

§ 1	Geltungsbereich.....	4
§ 2	Zertifizierungsbeirat	4
§ 3	Zertifizierungsprozesse, Zertifizierungsprogramm.....	4
§ 4	Prüfungsgegenstand.....	5
§ 5	Anmeldung und Zulassung zur Prüfung	5
§ 6	Prüfungsorganisation	5
§ 7	Prüfer, Prüfaufsichtspersonen	6
§ 8	Durchführung der Prüfung	6
§ 9	Bewertung von Prüfungsleistungen	7
§ 10	Rücktritt von Prüfungen.....	8
§ 11	Wiederholung von Prüfungen	8
§ 12	Täuschungshandlungen, Störungen	8
§ 13	Feststellung des Prüfungsergebnisses und Mitteilung der Zertifizierungsentscheidung	8
§ 14	Zertifikate	9
§ 15	Überwachung und Rezertifizierung.....	9
§ 16	Unterlagen	10
§ 17	Rechtsmittel	10
§ 18	Zertifizierungs- und Prüfungsgebühren.....	10
§ 19	Revision.....	10
§ 20	Inkrafttreten.....	11

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung gilt für alle Zertifizierungs- und Prüfungsprozesse, die von der Personenzertifizierungsstelle der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) – im Nachfolgenden DGQ-Personenzertifizierungsstelle genannt – direkt oder im vertraglich zu regelnden Auftrag Dritter durchgeführt werden.
- (2) Alle Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren der DGQ, die eine Prüfung zum Nachweis der Qualifikation bzw. der Kompetenz des Antragstellers/Prüfungskandidaten enthalten, unterliegen dieser Ordnung.

§ 2 Zertifizierungsbeirat

- (1) Der Zertifizierungsbeirat unterstützt beratend unter Achtung seiner Unabhängigkeit die DGQ-Personenzertifizierungsstelle bei der Durchführung folgender Aufgaben:
 - Wahrung der Unparteilichkeit / Neutralität in den Prüfungs- und Zertifizierungsprozessen auf Basis der Zertifizierungs- und Prüfungsordnung, insbesondere der Wahrung des Gleichheits- und Bestimmtheitsgrundsatzes
 - Behandlung von Einsprüchen gegen Zertifizierungsentscheidungen
 - Erstellung von Zertifizierungsprogrammen und zugehörigen Durchführungsbestimmungen gemäß § 3 (6) und (7)
 - Entwicklung von angemessenen und validen Prüfungs- und Bewertungsverfahren
 - Evaluation von Prüfungsverfahren mittels Prüfermonitorings und Prüfungsaudits.
- (2) Der Zertifizierungsbeirat wird vom Vorstand / geschäftsführenden Vorstandsmitglied der DGQ eingesetzt. Die Mitglieder des Zertifizierungsbeirates werden vom Vorstand / geschäftsführenden Vorstandsmitglied berufen und sind hinsichtlich der Aufgaben aus dieser Zertifizierungs- und Prüfungsordnung nicht an Weisungen des DGQ-Vorstandes gebunden.
- (3) Die Mitglieder des Zertifizierungsbeirates haben über alle Vorgänge des Zertifizierungs- und Prüfungsverfahrens gegenüber Dritten Verschwiegenheit zu bewahren.

§ 3 Zertifizierungsprozesse, Zertifizierungsprogramm

- (1) Die Zertifizierungsprozesse zur Zertifizierung von Personen nach DIN EN ISO/IEC 17024 beziehen sich u.a. auf das jeweilige DGQ-Zertifizierungsprogramm oder auf ein von der DGQ übernommenes Zertifizierungsprogramm einer anderen Organisation.
- (2) Zertifizierungsprogramme können sowohl Anforderungen an die Qualifikation als auch an die Kompetenz beinhalten.
- (3) Zertifikate, die Qualifikationen bescheinigen, sind unbefristet gültig. Zertifikate, die Kompetenzen bescheinigen, besitzen eine befristete Gültigkeitsdauer; sie unterliegen der Überwachung durch die DGQ und können nach

DIN EN ISO/IEC 17024 akkreditiert sein.

- (4) Prüfungen sind Bestandteile des Zertifizierungsprozesses. Sie dienen als Nachweis der Qualifikation bzw. der Kompetenz des Antragstellers / Prüfungskandidaten.
- (5) Weitergehende Anforderungen zum Nachweis von Kompetenzen werden im jeweiligen Zertifizierungsprogramm definiert und sind gegenüber der DGQ-Personenzertifizierungsstelle nachzuweisen.
- (6) Die Zertifizierungsvoraussetzungen und Bedingungen für die einzelnen Prüfungen werden in Durchführungsbestimmungen beschrieben. Sie sind Bestandteil dieser Ordnung.
- (7) In den Durchführungsbestimmungen werden geregelt:
 1. Geltungsbereich
 2. Zertifizierungsvoraussetzungen
 3. Zulassungsvoraussetzungen zur Prüfung
 4. Prüfungsgegenstand
 5. Durchführung der Prüfung
 6. Prüfungsanforderungen
 7. Zulassung von Hilfsmitteln
 8. Bewertung von Prüfungsleistungen
 9. Zertifikate
 10. Inkrafttreten

§ 4 Prüfungsgegenstand

Durch die Prüfung soll festgestellt werden, ob der Prüfungskandidat die Qualifikation bzw. Kompetenz besitzt, die dem Anforderungsprofil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms entspricht.

§ 5 Anmeldung und Zulassung zur Prüfung

- (1) Die Anmeldung zu einer Prüfung muss schriftlich bei der DGQ-Personenzertifizierungsstelle erfolgen.
- (2) Zu einer Prüfung wird zugelassen, wer die in der zugehörigen Durchführungsbestimmung festgelegten Voraussetzungen erfüllt.
- (3) Die Anzahl der Teilnehmer an einer Prüfung ist begrenzt.

§ 6 Prüfungsorganisation

- (1) Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle ist verantwortlich für die Organisation der Prüfungen. Sie kann die Organisation an Dritte delegieren.
- (2) Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle legt die Prüfungsaufgaben spezifisch für jede Prüfung fest.

- (3) Besteht eine Prüfung aus mehreren Teilen, so können diese an verschiedenen Orten und zeitlich getrennt stattfinden.

§ 7 Prüfer, Prüfaufsichtspersonen

- (1) Als Prüfer kann nur bestellt werden, wer eine angemessene Ausbildung – in der Regel ein Hochschulstudium – und eine mindestens fünfjährige kontinuierliche Tätigkeit nachweist, die dem Qualifikations- bzw. Kompetenzprofil des jeweiligen Zertifizierungsprogramms entspricht.
- (2) Der Prüfer selbst soll das gleiche oder ein höherwertiges Zertifikat besitzen als das, welches Ziel der Prüfung ist.
- (3) In begründeten Einzelfällen kann die DGQ-Personenzertifizierungsstelle Ausnahmen von den Bestimmungen gemäß (1) und (2) zulassen.
- (4) Eine Prüfaufsichtsperson für schriftliche DGQ-Prüfungen muss die Bestimmungen gemäß (1) und (2) nicht erfüllen. Sie muss jedoch mit den DGQ-Regularien und -Prozessen der zu beaufsichtigenden Prüfungsart vertraut sein.
- (5) Prüfer und Prüfaufsichtspersonen werden von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle zugelassen.

§ 8 Durchführung der Prüfung

- (1) Eine Prüfung kann aus mehreren Teilen bestehen. Eine Prüfung bzw. ein Prüfungsteil kann in schriftlicher, mündlicher oder mündlich-praktischer Form durchgeführt werden. Näheres regelt die jeweilige Durchführungsbestimmung der Prüfung gemäß § 3 (6).
- (2) Schriftliche Prüfungen können z. B. sein:
 1. Multiple- oder Single-Choice-Aufgaben
 2. Kurzantwortaufgaben
 3. Textaufgaben
 4. Situationsanalysen
 5. Analyse eines Audits
 6. schriftliche Ausarbeitung
 7. Projektdokumentation
- (3) Mündliche bzw. mündlich-praktische Prüfungen können z.B. sein:
 1. eine Gruppenarbeit mit Moderation
 2. ein Rollenspiel / eine Simulation
 3. eine Präsentation
 4. eine Arbeitsplatzprüfung
 5. ein Assessment
 6. ein Fachgespräch oder eine moderierte Diskussion
 7. eine praktische Messaufgabesowie Kombinationen hiervon.
- (4) Schriftliche Prüfungen werden von mindestens einem Prüfer oder einer Prüfaufsichtsperson abgenommen.

- (5) Mündliche bzw. mündlich-praktische Prüfungen werden von mindestens zwei Prüfern abgenommen. Über den Prüfungsablauf und die Bewertung wird ein Protokoll erstellt, das von beiden Prüfern zu unterzeichnen ist.
- (6) Bei einer maßgeblichen Körper- oder Sinnesbehinderung eines Prüfungsteilnehmers, die zu wesentlichen Einschränkungen bei der Leistungserbringung führt, liegt es im Ermessen der Prüfer, Änderungen an den Durchführungsbedingungen zuzulassen. Die Entscheidung der Prüfer ist im Prüfungsprotokoll zu dokumentieren. Benötigt dieser Prüfungsteilnehmer technische oder personelle Hilfen, so ist das bereits bei der Anmeldung anzugeben. Im Fall der Zustimmung durch die DGQ-Personenzertifizierungsstelle obliegt die Gestellung der Hilfen dem Prüfungsteilnehmer.
- (7) Während einer Prüfung können neben den Prüfern im Rahmen der Qualitätssicherung weitere von der DGQ bestellte Personen in der Rolle eines Auditors, Monitors, Hospitanten oder Prüfungsbegleiters anwesend sein. Diese Personen haben keinerlei Einflussmöglichkeit auf den Prüfungsablauf und auf die Bewertungen der Prüfungsleistungen. In diesem Falle werden die Prüfungsteilnehmer vor Beginn der jeweiligen Prüfung vom Prüfer entsprechend in Kenntnis gesetzt.
- (8) Alle Prüfungen sind nicht öffentlich.

§ 9 Bewertung von Prüfungsleistungen

- (1) Die Bewertung von Prüfungsleistungen erfolgt nach einem Punktesystem. Jede Aufgabe einer schriftlichen und mündlichen Prüfung bzw. eines Prüfungsteils ist mit einer erreichbaren maximalen Punktzahl ausgewiesen.
- (2) Die Bewertung der mündlichen / mündlich-praktischen Prüfungsleistung erfolgt durch den / die Prüfer auf Basis festgelegter Kriterien.
- (3) Bei der Bewertung von Prüfungsleistungen können bei Über- oder Unterschreitung verpflichtender Zeitvorgaben Punktabzüge vorgesehen werden.
- (4) Die Prüfung bzw. der Prüfungsteil ist bestanden, wenn die in der jeweiligen Durchführungsbestimmung festgelegte prozentuale Bestehensgrenze erreicht oder überschritten wird.
- (5) Eine mehrteilige Prüfung muss in allen Teilen bestanden werden.
- (6) Das Ergebnis (bestanden / nicht bestanden) der mündlichen / mündlich-praktischen Prüfung wird dem Prüfungsteilnehmer im Anschluss an die Prüfung vom Prüfer mitgeteilt und begründet.
- (7) Die Auswertung von Prüfungen und Prüfungsteilen kann maschinell erfolgen. Sie wird durch die DGQ-Personenzertifizierungsstelle durchgeführt.
- (8) Die Mitteilung des Prüfungsergebnisses an den Prüfungsteilnehmer durch den Prüfer (siehe (6)) bzw. durch die DGQ-Personenzertifizierungsstelle (siehe § 13 (3)) beinhaltet grundsätzlich keine erreichten Punktzahlen und prozentualen Ergebnisse.

§ 10 Rücktritt von Prüfungen

- (1) Ein Prüfungsteilnehmer kann vor Beginn der Prüfung zurücktreten. In diesem Fall gilt die Prüfung als nicht unternommen.
- (2) Bricht ein Teilnehmer die Prüfung nach Beginn ab, so gilt diese Prüfung – unabhängig von den Gründen des Abbruchs – als unternommen.
- (3) Im Fall eines begründeten Interessenkonflikts eines Teilnehmers mit einem Prüfer ist die DGQ-Personenzertifizierungsstelle rechtzeitig vor der Prüfung darüber in Kenntnis zu setzen. Die Handhabung eines solchen Falles durch die DGQ-Personenzertifizierungsstelle erfolgt aufgrund vorhandener Prozessvorgaben.

§ 11 Wiederholung von Prüfungen

- (1) Eine nicht bestandene Prüfung kann beliebig oft wiederholt werden.
- (2) Besteht eine Prüfung aus mehreren getrennt bewerteten Prüfungsteilen, so regelt die jeweilige Durchführungsbestimmung, welche Prüfungsteile wiederholt werden können.
- (3) Wird eine Prüfung oder ein Prüfungsteil wiederholt, so ist das gesamte Verfahren der Prüfung oder des Prüfungsteils zu durchlaufen.

§ 12 Täuschungshandlungen, Störungen

- (1) Begeht ein Teilnehmer eine Täuschungshandlung, so vermerkt der Prüfer oder die Prüfaufsichtsperson Tatbestand und Umstände im Prüfungsbericht und ggf. auf den Prüfungsunterlagen. Die Entscheidung über die Anerkennung der Prüfung trifft die DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (2) Teilnehmer, die eine erhebliche Störung des Prüfungsablaufes verursachen, können von der Prüfung ausgeschlossen werden. Die Entscheidung trifft der Prüfer bzw. die Prüfaufsichtsperson. Die Entscheidung ist zu protokollieren. Bei Ausschluss von einer Prüfung gilt eine Prüfung als nicht bestanden.
- (3) Wenn ein Prüfungsteilnehmer den ihm ausgehändigten Prüfungsaufgabensatz nicht vollständig unmittelbar nach Ende der Prüfungszeit abgibt, hat er keinen Anspruch auf die Bewertung seiner Prüfung.
- (4) Von den zu Prüfungszwecken ausgehändigten Unterlagen dürfen keine Kopien, Fotografien oder Aufzeichnungen durch den Prüfungsteilnehmer erstellt werden.

§ 13 Feststellung des Prüfungsergebnisses und Mitteilung der Zertifizierungsentscheidung

- (1) Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle stellt das Ergebnis der Prüfung fest.
- (2) Jeder Prüfungsteilnehmer erhält einen schriftlichen Bescheid, welcher das Ergebnis der Prüfung (bestanden oder nicht bestanden) und das Ergebnis der Zertifizierung

zierungsentscheidung enthält. Bei erfolgter Zertifizierung erhält der Prüfungsteilnehmer das beantragte Zertifikat zusammen mit dem Bescheid. Bei Prüfungen, die im Auftrag Dritter durchgeführt werden, kann der Versand des schriftlichen Bescheids und des Zertifikats auch separat erfolgen.

- (3) Die Benachrichtigung der Prüfungsteilnehmer erfolgt zeitnah nach der Auswertung durch die DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (4) Die Information über das Ergebnis der Prüfung und der Zertifizierungsentscheidung als auch der Versand des Zertifikats erfolgt nicht an Dritte; es sei denn, der Prüfungsteilnehmer hat hierzu vorab schriftlich eingewilligt.
- (5) Alle Benachrichtigungen bedürfen der Schriftform.

§ 14 Zertifikate

- (1) Jeder Teilnehmer erhält das beantragte Zertifikat, wenn alle Voraussetzungen der zutreffenden Durchführungsbestimmung erfüllt sind und die Prüfung bestanden ist.
- (2) Das Zertifikat enthält folgende Angaben:
 1. DGQ-Logo und -Bildzeichen und ggf. das Logo des DGQ-Vertragspartners
 2. eine eindeutige Zertifikatsnummer
 3. Name, Geburtstag und Geburtsort der zertifizierten Person
 4. den Verweis auf das zu Grunde liegende Zertifizierungsprogramm
 5. den Geltungsbereich der Zertifizierung, soweit vorgesehen
 6. Ausstellungsdatum
 7. Ablaufdatum der Gültigkeitsdauer des Zertifikates, soweit vorgesehen
 8. Logo der Akkreditierungsstelle, bei akkreditierten Zertifikaten
- (3) Das Zertifikat wird vom Präsidenten der DGQ und dem Leiter der Personenzertifizierungsstelle unterschrieben. Elektronisch erzeugte und aufgedruckte Unterschriften sind zulässig, wenn die Zertifikatsentscheidung aktenkundig nachvollziehbar ist.
- (4) Das Zertifikat ist Eigentum der DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (5) Ein von der DGQ vergebenes Zertifikat kann entzogen werden, wenn der Inhaber das Zertifikat missbräuchlich erworben hat oder es missbräuchlich einsetzt. Über die Entziehung entscheidet die DGQ-Personenzertifizierungsstelle. Der Vorgang bedarf der Schriftform.

§ 15 Überwachung und Rezertifizierung

- (1) Zertifikate mit angegebener Gültigkeitsdauer unterliegen der Überwachung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (2) Die Rezertifizierungsbedingungen werden von der DGQ-Personenzertifizierungsstelle festgelegt und veröffentlicht. Sie basieren auf dem jeweiligen Zertifizierungsprogramm.

- (3) Die Rezertifizierung erfolgt auf Antrag, sobald alle Rezertifizierungsbedingungen erfüllt sind.

§ 16 Unterlagen

- (1) Alle Prüfungs- und Zertifizierungsunterlagen werden in der Geschäftsstelle der DGQ in Frankfurt archiviert. Bei bestandener Prüfung beträgt die Aufbewahrungsfrist zwei Jahre für Zertifikate ohne befristete Gültigkeit bzw. zwei Jahre zuzüglich der Gültigkeitsdauer für Zertifikate mit befristeter Gültigkeit. Bei nicht bestandener Prüfung beträgt die Aufbewahrungsfrist sieben Jahre.
- (2) Eine elektronische Archivierung der zertifizierungsrelevanten Unterlagen ist zulässig.
- (3) Auf Antrag an die DGQ-Personenzertifizierungsstelle erhält der Prüfungsteilnehmer nach nicht bestandener Prüfung Einsicht in seine Prüfungsunterlagen.

§ 17 Rechtsmittel

- (1) Ein Einspruch gegen eine Zertifizierungsentscheidung ist innerhalb von vier Wochen nach Zugang des Bescheides bei der DGQ-Personenzertifizierungsstelle unter Angabe von Gründen schriftlich vorzubringen.
- (2) Über den Einspruch entscheidet die Leitung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle unter Berücksichtigung der Empfehlung des Zertifizierungsbeirates der DGQ. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

§ 18 Zertifizierungs- und Prüfungsgebühren

- (1) Jeder Zertifizierungsprozess einschließlich aller Bestandteile und der Rezertifizierung ist gebührenpflichtig. Dies gilt auch für Prüfungsteile nach § 8 und für Prüfungen gemäß § 11 dieser Ordnung. Die Einsichtnahme nach § 16 (3) kann gebührenpflichtig sein.
- (2) Die Höhe der Zertifizierungs- bzw. Prüfungsgebühren richtet sich nach der jeweils gültigen Gebührenordnung der DGQ-Personenzertifizierungsstelle.
- (3) Bei Rücktritt im Sinne von § 10 (2) oder nach Ausschluss von einer Prüfung besteht kein Anspruch auf Erstattung der Prüfungsgebühren.

§ 19 Revision

- (1) Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung soll Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren absichern und unterstützen. Das bedeutet, dass diese Ordnung stets an ein dynamisch sich änderndes Umfeld angepasst werden muss. Die DGQ-Personenzertifizierungsstelle ist daher berechtigt, diese Ordnung jederzeit einer Revision zu unterziehen.
- (2) Änderungen der Zertifizierungs- und Prüfungsordnung sind in angemessener Form bekannt zu geben.

§ 20 Inkrafttreten

- (1) Diese Zertifizierungs- und Prüfungsordnung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft. Sie findet Anwendung auf alle nach dem Veröffentlichungsdatum durchgeführten Zertifizierungsprozesse und Prüfungen der DGQ.
- (2) In Übergangsphasen kann die DGQ-Personenzertifizierungsstelle beschließen, dass – zeitlich begrenzt – Zertifizierungen und Prüfungen nach den Modalitäten der bisherigen Zertifizierungs- und Prüfungsordnung durchgeführt werden können.
- (3) Die Zertifizierungs- und Prüfungsordnung wird im Internet auf der Webseite der DGQ veröffentlicht.

Frankfurt am Main, 15. Juli 2019