

# Qualitätspolitik

## Leitfaden

Gültig ab:01/07/2026

Verbreitung: Extern

## Inhaltsverzeichnis

|          |                                      |          |
|----------|--------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Zweck .....</b>                   | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>Anwendung.....</b>                | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>Die Mission von FLOCERT .....</b> | <b>3</b> |
| 3.1      | Kompetenzen.....                     | 3        |
| 3.2      | Unparteilichkeit .....               | 3        |
| 3.3      | Vertraulichkeit .....                | 4        |
| 3.4      | Transparenz.....                     | 4        |
| 3.5      | Systemkalibrierung.....              | 4        |
| 3.6      | Kundenservice .....                  | 4        |
| 3.7      | Datengestützt .....                  | 5        |

## 1 Zweck

Diese Qualitätspolitik bildet den Rahmen für die Festlegung der damit verbundenen Qualitätsziele von FLOCERT. Sie definiert und erklärt, was FLOCERT unter „Qualität“ versteht, und beschreibt die bestehenden Systeme und Prozesse, mit denen sichergestellt wird, dass wir dieser Definition gerecht werden. Sie wurde in Übereinstimmung mit den Anforderungen der ISO 17065 entwickelt und deckt alle von FLOCERT erbrachten Dienstleistungen ab.

## 2 Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle FLOCERT-Mitarbeiter\*innen, freiberufliche Auditor\*innen, den FLOCERT Aufsichtsrat und den FLOCERT-Unparteilichkeitsausschuss.

Alle Mitarbeiterbereiche sind individuell an der Einhaltung dieser Richtlinie beteiligt und tragen die Verantwortung für die Qualität ihrer Arbeit.

## 3 FLOCERTs Leitbild

Unser Leitbild ist es, ein vertrauenswürdiger strategischer Partner für ethische Unternehmenstransformation zu sein. Wir sind stolz darauf, als Assurance-Stelle für Fairtrade die Glaubwürdigkeit und Integrität des Fairtrade-Siegels zu wahren.

Die folgenden Grundsätze leiten unseren Auftrag:

- Wir treffen effiziente und unparteiische [Zertifizierungsentscheidungen](#) und Verifizierungsentscheidungen, um das Vertrauen der Öffentlichkeit und unserer Geschäftspartner zu stärken.
- Mit unseren Kunden, bauen für beide Seiten bereichernde Beziehungen und Kooperationen auf, indem wir ihre Bedürfnisse verstehen und ihren langfristigen Erfolg unterstützen.
- Wir verpflichten uns zu Transparenz und stellen Informationen sorgfältig, effizient und zügig zur Verfügung.
- Wir befähigen unsere Mitarbeiter und ziehen sie mit zur Verantwortung, um die Verbesserung unserer Dienstleistungen, die Weiterentwicklung unserer Systeme und die Anwendung bewährter Verfahren zu fördern.

Um unseren Auftrag zu erfüllen, hat FLOCERT Qualitätsziele in sieben Bereichen festgelegt, die wir im Folgenden anhand konkreter Maßnahmen näher erläutern:

### 3.1 Kompetenzen

Wir wählen unsere Mitarbeiter nicht nur sorgfältig auf der Grundlage eines Kernkompetenzmodells aus und stellen sie ein, sondern sorgen auch dafür, dass ihre Kompetenzen erhalten, ausgebaut und weiterentwickelt werden.

Ein eigens dafür zuständiges Kompetenzmanagement-Team entwickelt und pflegt Schulungsprogramme für Auditor\*innen und operative Mitarbeiter, um eine konsistente und zuverlässige Erbringung von Assurance-Dienstleistungen zu gewährleisten. Etablierte Verfahren messen jährlich die Leistung und den Fortschritt der Mitarbeiter anhand von KPIs und ermöglichen es uns in Verbindung mit Feedback-Prozessen, sicherzustellen, dass unsere Mitarbeiter in ihren jeweiligen Aufgabenbereichen voll und ganz kompetent sind.

### 3.2 Unparteilichkeit

Unsere Zertifizierungsentscheidungen basieren auf objektiven Kriterien und behandeln alle Kunden gleich.

Wir leben Unparteilichkeit, indem wir bei unseren Auditdienstleistungen strenge Regeln und Verfahren befolgen, was zu unparteiischen Entscheidungen führt, wenn wir Daten abgleichen, bewerten, zertifizieren oder verifizieren. Ein Unparteilichkeitsausschuss, der ein unabhängiges Gremium ist und daher keiner Führungsstruktur innerhalb von FLOCERT / Fairtrade International unterstellt ist, überwacht darüber hinaus, dass kommerzielle, finanzielle oder sonstige versuchte Einflussnahme die Unparteilichkeit von FLOCERT im Einklang mit seiner ISO 17065-Akkreditierung nicht beeinträchtigen.

### 3.3 Vertraulichkeit

Wir stellen sicher, dass die Daten, die unsere Kunden uns anvertrauen, in guten Händen sind.

Unsere Kunden können uns personenbezogene Daten, vertrauliche Informationen und Geschäftsgeheimnisse zu Zertifizierungszwecken anvertrauen. Wir sind uns unserer Haftung und Verpflichtung voll und ganz bewusst: FLOCERT hat Regeln und Verfahren zur Datenverwaltung und zum Datenaustausch entwickelt und umgesetzt. Darüber hinaus werden die Mitarbeiter regelmäßig geschult, damit sie diese Verantwortung verstehen. Außerdem gibt es eigens dafür zuständige Mitarbeiter, die die Datenverwaltung bewerten und regelmäßig überwachen und eng mit dem Datenschutzbeauftragten von FLOCERT zusammenarbeiten.

Im Falle von Einsprüchen, Anschuldigungen oder Beschwerden werden Rückmeldungen sorgfältig geprüft. Alle Informationen werden streng vertraulich behandelt, und alle Quellen werden geschützt.

### 3.4 Transparenz

Wir informieren unsere Neukunden transparent über alle Verfahren und Anforderungen, die sie erfüllen müssen, sowie über Änderungen. Alle Informationen zum Assurance-Prozess von durch FLOCERT zertifizierten oder verifizierten Organisationen, wie beispielsweise aktualisierte Verfahren, neue Assurance- und Compliance-Maßnahmen sowie weitere relevante Themen, werden allen Kunden auf leicht zugängliche und proaktive Weise mitgeteilt.

Die FLOCERT-Konformitätskriterien für den Fairtrade-Standard – überprüfbare Kontrollpunkte, die Anforderungen in im Zertifizierungsprozess bewertete Aktionspunkte umsetzen – sind stets auf unserer Website öffentlich zugänglich.

Unser Fairtrade-Kundensuchtool stellt Informationen über Fairtrade-zertifizierte Kunden, einschließlich ihres aktuellen Zertifizierungsstatus, stets öffentlich auf unserer Website zur Verfügung.

### 3.5 Systemkalibrierung

Wir überarbeiten und aktualisieren unsere Prozesse regelmäßig. Die Führung von Aufzeichnungen und die Systemdokumentation werden hoch geschätzt und sind fester Bestandteil unserer Praxis. Unsere Feedback-Kultur und offene Systeme für Beschwerden, Einsprüche und Anschuldigungen ermöglichen eine kontinuierliche Verbesserung von Systemen und Verfahren. Wir verfügen über ein Qualitätsmanagementsystem.

### 3.6 Kundenservice

Wir befolgen Kundenservice-Grundsätze und pflegen eine transparente, zeitnahe und ehrliche Kommunikation sowie Information gegenüber unseren Kunden. Unser engagiertes Team ist die zentrale Anlaufstelle für Kundenbeziehungen und wird regelmäßig geschult.

FLOCERT agiert in einem Umfeld, das eine gründliche und ständige Kommunikation mit verschiedenen Zielgruppen erfordert. Die Komplexität unserer Arbeit und die Tatsache, dass sich unsere Kommunikation oft an ein Publikum richtet, das keine Experten im Bereich der Assurance sind, machen es notwendig, bei der Erläuterung von Prozessen und Verfahren, in unseren Unterlagen sowie in allen E-Mails eine klare, einheitliche und verständliche Sprache zu verwenden.

Wir bewerten regelmäßig die Kundenzufriedenheit, um unsere Dienstleistungen zu verbessern.

### 3.7 Datengestützt

Wir nutzen Daten, um unser Audit- und Zertifizierungssystem zu stärken und zu ergänzen und so unsere Fähigkeit zur effizienten und kompetenten Zertifizierung zu schärfen. Wir setzen spezielle Softwaretools ein, die unsere Zertifizierungsarbeit unterstützen. Darüber hinaus nutzen und analysieren wir Transaktionsdaten, um Trends in der Lieferkette aufzuzeigen und uns dabei zu helfen, Risiken in der Lieferkette zu identifizieren und zu mindern.