



Personnel
Certification

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality

Personnel Certification

Zertifizierungen umfassende Qualität

Prüfungs- und Zertifizierungsreglement

Version 2.0, 25.09.2024

Ersetzt Version vom 16.12.2020

Stufe: öffentlich

Gültig ab: 01.10.2024

Personnel Certification

SAQ Swiss Association for Quality
Ramuzstrasse 15
CH-3027 Bern

T +41 (0)31 330 99 00
pc@saq.ch
www.personenzertifizierung.ch



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----------|
| 1 Überblick | 4 |
| 1.1 Ziel und Zweck | 4 |
| 1.2 Geltungsbereich und Prüfungselemente | 4 |
| 2 Prüfungen..... | 4 |
| 2.1 Zielsetzungen..... | 4 |
| 2.2 Prüfungssystem, Prüfungsfragen und Hilfsmittel | 4 |
| 2.2.1 Identifikation | 4 |
| 2.2.2 Prüfungsablauf | 4 |
| 2.2.3 Prüfungsorganisation..... | 4 |
| 2.2.4 Form Prüfung..... | 5 |
| 2.2.5 Hilfsmittel..... | 5 |
| 2.2.6 Ausschluss | 5 |
| 2.2.7 Feedbacks..... | 5 |
| 2.2.8 Prüfungsergebnisse..... | 5 |
| 2.2.9 Bewertung der Prüfungen..... | 5 |
| 2.3 Audit und Qualitätssicherung | 6 |
| 2.4 Vorbereitung | 6 |
| 2.5 Prüfungsfristen und -bedingungen | 6 |
| 2.6 Nichtbestehen / Wiederholung der Prüfungen | 6 |
| 2.7 Verhinderung | 6 |
| 3 Zertifikate..... | 7 |
| 3.1 SAQ-Zertifikate | 7 |
| 3.1.1 Zertifikatssprache | 7 |
| 3.1.2 Laufzeit | 7 |
| 3.1.3 Rezertifizierung..... | 7 |
| 3.1.4 Antrag | 7 |
| 3.1.5 Verzicht/Rückgabe | 7 |
| 3.1.6 Lebenszyklus..... | 7 |
| 3.1.7 Eigentum | 8 |
| 3.1.8 Versand | 8 |



| | | |
|----------|--|-----------|
| 4 | Allgemeine Richtlinien | 8 |
| 4.1 | Sprache..... | 8 |
| 4.2 | Abmeldung..... | 8 |
| 4.3 | Prüfungsort | 8 |
| 4.4 | Archivierung..... | 8 |
| 4.5 | Zertifikatskosten | 9 |
| 4.6 | Konsequenzen bei Verletzung der Prüfungsregeln..... | 9 |
| 4.7 | Betrug | 9 |
| 4.8 | Verantwortung..... | 9 |
| 4.9 | Auskunftspflicht und Datenschutz | 9 |
| 5 | Einsichtnahme | 9 |
| 5.1 | Grundsatz | 9 |
| 5.2 | Kosten Einsichtnahme | 9 |
| 6 | Einsprache | 10 |
| 6.1 | Grundsatz | 10 |
| 6.2 | Kosten Einsprache | 10 |
| 6.3 | Verhinderung Benachteiligung | 10 |
| 7 | Rekurs..... | 10 |
| 7.1 | Grundsatz | 10 |
| 7.2 | Kosten Rekurs | 10 |
| 8 | Beschwerde..... | 11 |
| 8.1 | Grundsatz | 11 |
| 8.2 | Kosten Beschwerde | 11 |
| 9 | Anhang | 11 |
| | Anhang 1: Gebührentarif für Zertifizierungen im Bereich Umfassende Qualität..... | 12 |

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Reglement die Sprachform des generischen Maskulinums angewandt. Es wird an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die ausschliessliche Verwendung der männlichen Form geschlechtsunabhängig verstanden werden soll.



1 Überblick

1.1 Ziel und Zweck

Dieses Dokument regelt die allgemeinen Bestimmungen zur Durchführung von Prüfungen zum Erlangen von SAQ-Zertifikaten gemäss den – in separaten Dokumenten beschriebenen – Zertifizierungsprogrammen.

1.2 Geltungsbereich und Prüfungselemente

Das Reglement gilt für alle Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren, welche von der SAQ im Bereich Umfassende Qualität durchgeführt werden. Als Basis für sämtliche Aktivitäten der Zertifizierungsstelle gilt die Norm SN EN ISO/IEC 17024:2012.

2 Prüfungen

2.1 Zielsetzungen

In den Prüfungen werden sowohl das Fachwissen wie auch die Handlungskompetenzen im jeweiligen Zertifizierungsprogramm getestet. Für die einzelnen Zertifikatsprüfungen gelten die Richtlinien der ISO-Norm 17024:2012.

2.2 Prüfungssystem, Prüfungsfragen und Hilfsmittel

2.2.1 Identifikation

Der Kandidat weist einen amtlichen Ausweis vor (Identitätskarte, Führerausweis oder Pass), damit seine Identität überprüft werden kann. Die Aufsichtspersonen bzw. Prüfungsleiter sind verpflichtet, die Identität der Kandidaten zu überprüfen. Hat der Kandidat kein zulässiges Identifikationsmittel dabei, darf er die Prüfung nicht absolvieren und die Aufsichtsperson oder Prüfungsleiter darf ihm keine Prüfung aushändigen. Seine Anwesenheit wird dennoch als Teilnahme und als nicht bestanden gewertet.

2.2.2 Prüfungsablauf

- Die Prüfungsdauer und der Prüfungsumfang richten sich nach den Vorgaben der einzelnen Zertifizierungsprogramme.
- Die Kandidaten haben die Instruktionen der Prüfungsaufsicht zu befolgen. Diese kann andernfalls Sanktionen verhängen.

2.2.3 Prüfungsorganisation

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

Die Modalitäten der einzelnen Zertifizierungsprüfungen sind in den jeweiligen Zertifizierungsprogrammen geregelt.



2.2.4 Form Prüfung

- Die schriftlichen Prüfungen werden entweder auf Papier oder am Computer absolviert, abhängig von der vorhandenen Infrastruktur. Auf jeden Fall findet die schriftliche Prüfung in einem geschlossenen Raum und unter Aufsicht der Zertifizierungsstelle statt. Diese Aufsichtspersonen sind über ihre Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen instruiert und für diese Funktion offiziell mandatiert.
- Die Praxisarbeiten müssen nach den vorgegebenen Richtlinien erfolgen. Diese werden von mandatierten Experten bewertet.
- Die mündlichen Prüfungen finden in Form von Fallstudien u/o Präsentationen statt. Diese werden von den mandatierten Experten anhand von strukturierten Beurteilungsbogen bewertet.

Die Details sind in den einzelnen Zertifizierungsprogrammen aufgeführt.

2.2.5 Hilfsmittel

Erlaubte Hilfsmittel sind dem jeweiligen Zertifizierungsprogramm zu entnehmen. Die Prüfungen sind Einzelarbeiten.

2.2.6 Ausschluss

Folgende Punkte führen zum Ausschluss der Prüfung

- Verwendung unzulässiger Hilfsmittel
- Verstöße gegen das Prüfungsreglement
- Versuch Experten zu täuschen

Die Entscheidung über einen Ausschluss trifft die jeweilige Prüfungsaufsicht oder die verantwortlichen Experten. In jedem Fall wird die Prüfung als «nicht bestanden» beurteilt.

2.2.7 Feedbacks

Während der Prüfung werden keine inhaltlichen Fragen von der Prüfungsaufsicht beantwortet. Nach Abschluss der Prüfung erfolgt kein Feedback durch die Prüfungsexperten an die Kandidaten.

2.2.8 Prüfungsergebnisse

Die Kandidaten erhalten die Mitteilung in elektronischer oder schriftlicher Form spätestens zwei Monat nach der Prüfung.

2.2.9 Bewertung der Prüfungen

Die schriftliche Prüfung wird elektronisch oder manuell ausgewertet, das Resultat ergibt sich aus der erzielten Punktzahl im Vergleich zur maximal möglichen Punktzahl.

Die mündliche Prüfung bzw. Praxisarbeit wird durch die Fachexperten anhand eines vorgegebenen Rasters bewertet.

Die Details sind im jeweiligen Zertifizierungsprogramm geregelt.



2.3 Audit und Qualitätssicherung

Die Prüfungen unterstehen immer der Leitung der Zertifizierungsstelle.

2.4 Vorbereitung

In der Regel wird der Besuch einer Schulung bei einer 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.

2.5 Prüfungsfristen und -bedingungen

Alle Prüfungen bzw. Praxisarbeiten müssen innerhalb von 24 Monaten nach Absolvieren der ersten Prüfung abgeschlossen und bestanden werden. Besteht eine Prüfung bzw. Praxisarbeit aus mehreren Teilen, müssen alle Teile innerhalb dieser 24 Monate bestanden worden sein. Jede erforderliche Prüfung/Teilprüfung muss bestanden werden, Ergebnisse von Teilprüfungen können nicht verrechnet oder kumuliert werden.

Hat ein Kandidat eine Prüfung oder Teilprüfung drei Mal nicht bestanden, so kann er frühestens nach einer Wartefrist von zwölf Monaten mit dem Qualifikationsverfahren neu beginnen. Dies gilt auch, wenn der Kandidat die Prüfungen nicht innerhalb der vorgegebenen Frist abgeschlossen hat. Er muss hierfür nicht zwingend die Schulung wiederholen, die Prüfungsinhalte richten sich aber nach dem – zum Zeitpunkt der Prüfung – geltenden Lehrplan.

2.6 Nichtbestehen / Wiederholung der 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 beim zweiten Mal nicht bestanden und ist der Kandidat noch immer bestrebt, das Zertifikat zu erlangen, so kann ein Coaching bei einer Schulungsunternehmung vermittelt werden. Dieser unterstützt den Kandidaten, den geforderten Wissensstand zu erreichen. Der Kandidat kann so erneut zur 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 – wie in Kapitel 2.5 erwähnt – innerhalb von 24 Monaten nach Absolvieren der ersten Prüfung abgeschlossen und bestanden sein. Ist dies nicht der Fall, kann der Prüfungszyklus erst nach 12 Monaten Wartefrist neu gestartet werden.

Eine bestandene Prüfung oder Teilprüfung kann nicht wiederholt werden, um ein besseres Resultat zu erzielen.

Kann der Kandidat kein amtliches Dokument vorweisen, hat er sich nicht rechtzeitig abgemeldet oder bleibt unbegründet der Prüfung oder Teilprüfung fern, so gilt dies als eine absolvierte Teilnahme und als nicht bestanden.

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

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

2.7 Verhinderung

Verfügt der Kandidat über zwingende Gründe für das Fernbleiben von der Prüfung ist die Personenzertifizierungsstelle umgehend zu benachrichtigen. Ein ärztliches Zeugnis oder andere schriftliche Belege für die Verhinderung sind der Personenzertifizierungsstelle bis spätestens 30 Arbeitstage nach der Prüfung oder Teilprüfung unaufgefordert einzureichen. Diese entscheidet abschliessend, ob die Begründung ausreichend ist. In diesem Fall wird die Teilnahme nicht gewertet.



In der Regel finden Wiederholungen nur an angesetzten Prüfungsterminen statt. In Ausnahmefällen sind individuelle Nachprüfungen auf der Geschäftsstelle der SAQ möglich.

3 Zertifikate

Zertifikate können durch das Bestehen einer oder mehrerer Prüfungen erlangt werden. Die genauen Anforderungen – wie zusätzliche Kompetenznachweise – sind in den jeweiligen Zertifizierungsprogrammen geregelt.

3.1 SAQ-Zertifikate

3.1.1 Zertifikatssprache

Das Zertifikat wird grundsätzlich in der absolvierten Prüfungssprache ausgestellt.

3.1.2 Laufzeit

Die Gültigkeitsdauer der Zertifikate wird in den einzelnen Zertifizierungsprogrammen geregelt.

3.1.3 Rezertifizierung

Für die Rezertifizierung ist spätestens drei Monate nach Ablauf des Zertifikats ein Rezertifizierungsantrag bei der Zertifizierungsstelle zu stellen. Die genauen Anforderungen und Nachweise für eine Rezertifizierung sind im jeweiligen Zertifizierungsprogramm geregelt. Der Zertifikatsinhaber ist für die zeitgerechte Absolvierung und Einreichung der Rezertifizierungsmassnahmen selbst verantwortlich.

3.1.4 Antrag

Erstzertifizierung

Der Antrag zur SAQ-Erstzertifizierung erfolgt in der Regel über den Kursanbieter. Ist dies nicht möglich, kann ein Zertifikat mit dem offiziellen Antragsformular direkt bei der SAQ beantragt werden.

Zertifikate im Nachweisverfahren

Zertifikate, welche mit Nachweisen erlangt werden können – im Gegensatz zu SAQ-Prüfungen – können in der Regel mit dem offiziellen Zertifizierungsantrag beantragt werden. Die zu erbringenden Nachweise, Anforderungen und Details werden im jeweiligen Zertifizierungsprogramm geregelt.

Rezertifizierung

Der Rezertifizierungsantrag hat mittels offiziellen Formulars, inklusive der geforderten Nachweise zu erfolgen. Das Antragsformular ist auf der Homepage der Personenzertifizierung www.personenzertifizierung.ch aufgeschaltet. Anträge auf Rezertifizierung werden in der Zeitspanne von 3 Monate vor bis 3 Monate nach Gültigkeitsdatum des Zertifikates angenommen.

3.1.5 Verzicht/Rückgabe

Falls auf das SAQ-Zertifikat oder dessen Erneuerung verzichtet wird, ist das Originaldokument zurückzusenden. Wurde auf das Zertifikat verzichtet kann es später nicht mehr reaktiviert werden.

3.1.6 Lebenszyklus

Ein erlangtes Zertifikat kann in der Regel nach dessen Ablauf – gemäss definierten Rezertifizierungsmassnahmen – wieder erneuert werden. Wird eine Erstzertifizierung in einem bestimmten Zertifizierungsprogramm nicht mehr angeboten, endet der Lebenszyklus des Zertifikats spätestens nach zwei Rezertifizierungsperioden. Die SAQ bietet Besitzern eines zu diesem Zeitpunkt noch gültigen Zertifikats eine Lösung an.



3.1.7 Eigentum

Sowohl die Prüfung als auch die Zertifikate bleiben Eigentum der SAQ. Letztere 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
- Verstöße gegen das Prüfungs- und Zertifizierungsreglement

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

3.1.8 Versand

Der Versand wird im jeweiligen Zertifizierungsprogramm geregelt.

4 Allgemeine Richtlinien

4.1 Sprache

Die Prüfungen grundsätzlich in den Sprachen des Unterrichts durchgeführt. Das aktuelle Angebot ist auf der Homepage der SAQ publiziert.

4.2 Abmeldung

Eine Abmeldung von einer Prüfung muss vor der Prüfung in schriftlicher oder elektronischer Form bei der zuständigen Stelle erfolgen. Die Fristen sind wie folgt (in Papierform ist das Datum des Poststempels massgebend):

- Schriftliche Prüfung: bis 5 Arbeitstage vor der Prüfung
- Mündliche Prüfung: bis 10 Arbeitstage vor der Prüfung

4.3 Prüfungsort

Der Prüfungsanbieter bezeichnet den Ort, an welchem die Prüfung abgelegt werden muss.

4.4 Archivierung

Die Archivierung der Prüfungs- und Zertifizierungsunterlagen erfolgt elektronisch oder in Papierform. Die Aufbewahrungsfrist richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben. Sämtliche Unterlagen werden vertraulich behandelt.



4.5 Zertifikatskosten

Die Kosten für das SAQ-Zertifikat sind je nach Zertifizierungsprogramm in den Prüfungskosten oder in den Lehrgangskosten enthalten. Für SAQ-Zertifikate im Nachweisverfahren gelten die allgemeinen Preise für SAQ-Zertifikate.

Die Kosten der Zertifikate richten sich nach der Preisliste (siehe Anhang 1).

4.6 Konsequenzen bei Verletzung der Prüfungsregeln

Verstöße gegen dieses Prüfungsreglement (Abschreiben, Verwendung unerlaubter Hilfsmittel, Bezug Dritter, Nichteinhalten von Anweisungen etc.) führen zum Ausschluss des Kandidaten von der Prüfung und die Prüfung gilt als nicht bestanden.

4.7 Betrug

Der Teilnehmer verpflichtet sich, keine vertraulichen Prüfungsmaterialien weiterzugeben bzw. nicht an Betrugsvorwürfen teilzunehmen.

4.8 Verantwortung

SAQ hat die gesamte Verantwortung über alle ausgegliederten Arbeiten und führt für die Überwachung dieser Arbeiten periodisch Audits bei jeder Prüfungsorganisation durch.

4.9 Auskunftspflicht und Datenschutz

Die SAQ verpflichtet sich, die personenbezogenen Daten der zertifizierten Personen ausschliesslich zu Zertifikatsverwaltungszwecken (z. B. Rezertifizierungsaufforderung), Kontroll- und Missbrauchsprüfungszwecken (z. B. Gültigkeitsauskunft gegenüber Dritten, Verhinderung gefälschter Zertifikatsurkunden) sowie Qualitäts sicherungszwecken zu verwenden.

Im Weiteren verpflichtet sich die SAQ, die Richtlinien der EU Datenschutz-Verordnung (DSGVO/GDPR) in Bezug auf «Privacy by Design», also die technischen und organisatorischen Massnahmen sowie in Bezug auf «Privacy by Default», also den Umfang und die Verwendung der erhobenen Daten umzusetzen.

5 Einsichtnahme

5.1 Grundsatz

Bei einer nicht bestandenen Prüfung hat der Kandidat die Möglichkeit seine Prüfungsunterlagen einzusehen. Die Einsichtnahme erfolgt durch den Kandidaten ohne Begleitung weiterer Personen nach Absprache mit der Zertifizierungsstelle unter Aufsicht. Die Einsichtnahme beinhaltet sämtliche prüfungsrelevante Unterlagen, welche bewertet bzw. eingesetzt wurden. Die Einsichtnahme ist schriftlich innert 30 Tagen nach Erhalt des negativen Prüfungsresultats bei der Zertifizierungsstelle einzureichen. Der Kandidat hat nach der Einsichtnahme die Möglichkeit innert 30 Tagen eine Einsprache zu tätigen.

5.2 Kosten Einsichtnahme

Die Einsichtnahme ist kostenlos.



6 Einsprache

6.1 Grundsatz

Der Kandidat hat die Möglichkeit, bei nicht erfolgreich absolvierte Prüfung bei der Zertifizierungsstelle eine Einsprache einzureichen. Die Einsprache ist kostenpflichtig. Die Einsprache ist schriftlich innert 30 Tagen nach Erhalt des negativen Prüfungsresultates bzw. der Einsichtnahme (Poststempel) einzureichen. Eine Einsprache ist nur bei nicht bestandener Prüfung möglich. Während des Einspracheprozesses ist eine Wiederanmeldung an die nicht bestandene Prüfung nicht möglich. Wird ein Resultat angefochten, muss die Entscheidung abgewartet werden. Die Gebühr wird dem Kandidaten im Falle einer Gutheissung seiner Einsprache zurückerstattet. Weitere Informationen siehe Leitfaden Rechtsmittel.

6.2 Kosten Einsprache

Die Kosten werden im Anhang 1 abgebildet.

6.3 Verhinderung Benachteiligung

Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass dem Kandidaten durch eine Einsprache oder einen allfälligen Rekurs keine Benachteiligungen entstehen; weder bei der Einreichung noch während der Untersuchung und nach dem getroffenen Entscheid. Die Kommunikation findet ausschliesslich zwischen der Zertifizierungsstelle und dem Kandidaten statt.

7 Rekurs

7.1 Grundsatz

Wenn der Kandidat mit dem Entscheid seiner Einsprache nicht einverstanden ist, hat er die Möglichkeit, 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. Die Gebühr wird dem Kandidaten im Falle einer Gutheissung seines Rekurses zurückerstattet. Weitere Informationen siehe Leitfaden Rechtsmittel.

7.2 Kosten Rekurs

Die Kosten werden im Anhang 1 abgebildet.



8 Beschwerde

8.1 Grundsatz

Beschwerden über den Ablauf und die Organisation der Prüfungen sind in schriftlicher Form an den Programmausschuss der SAQ zu richten. Diese Beschwerde muss innerhalb von 30 Tagen nach dem schriftlichen Entscheid zum Prüfungsresultat eingereicht werden. Die Gebühr wird dem Kandidaten im Falle einer Gutheissung seiner Beschwerde zurückerstattet. Weitere Informationen siehe Leitfaden Rechtsmittel.

8.2 Kosten Beschwerde

Die Kosten werden im Anhang 1 abgebildet.

9 Anhang

Folgender Anhang ist Bestandteil des Prüfungsreglements.

Anhang 1 – Gebührentarif für Zertifizierungen im Bereich Umfassende Qualität



Anhang 1: Gebührentarif für Zertifizierungen im Bereich Umfassende Qualität

Preisliste

SAQ-Zertifikat CHF 140.00

SAQ Rezertifizierung CHF 140.00

Paketpreis: bei gleichzeitiger Bestellung von mehreren SAQ-Zertifikaten erhalten Sie 10% Rabatt auf den Gesamtbetrag

SAQ Zertifikatsduplicata CHF 100.00

Einsichtnahme kostenlos

Einsprache CHF 200.00

Rekurs CHF 200.00

Beschwerde CHF 200.00

Alle Preise MWST-befreit. Preise gültig ab 1. Januar 2023