

## DIN EN ISO/IEC 17020



ICS 03.120.20

Ersatz für  
DIN EN ISO/IEC 17020:2004-11

**Konformitätsbewertung –  
Anforderungen an den Betrieb verschiedener Typen von Stellen,  
die Inspektionen durchführen (ISO/IEC 17020:2012);  
Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17020:2012**

Conformity assessment –  
Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection  
(ISO/IEC 17020:2012);  
German and English version EN ISO/IEC 17020:2012

Évaluation de la conformité –  
Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à  
l'inspection (ISO/IEC 17020:2012);  
Version allemande et anglaise EN ISO/IEC 17020:2012

Gesamtumfang 49 Seiten

Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) im DIN  
DKE Deutsche Kommission Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik im DIN und VDE

## Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO/IEC 17020:2012) wurde vom Technischen Komitee ISO/CASCO „Committee on conformity assessment“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/CENELEC/TC 1 „Kriterien für Konformitätsbewertungsstellen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom BSI (Vereinigtes Königreich) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Gremium ist der NA 147-00-03-31 UA „Inspektion“ im Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ).

Für die in diesem Dokument zitierten Internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen hingewiesen:

|               |       |                      |
|---------------|-------|----------------------|
| ISO 9000      | siehe | DIN EN ISO 9000      |
| ISO 9001      | siehe | DIN EN ISO 9001      |
| ISO/IEC 17000 | siehe | DIN EN ISO/IEC 17000 |
| ISO/IEC 17025 | siehe | DIN EN ISO/IEC 17025 |
| ISO 19011     | siehe | DIN EN ISO 19011     |

## Änderungen

Gegenüber DIN EN ISO/IEC 17020:2004-11 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Titel der Norm wurde geändert;
- b) Gliederung wurde an die neuen Vorgaben von CASCO für Normen der Reihe ISO/IEC 17000 ff. angepasst;
- c) Begriffe und Definitionen wurden ergänzt und übernommen aus DIN EN ISO 9000:2005-12 und DIN EN ISO/IEC 17000:2005-03;
- d) Anforderungen an Unparteilichkeit und Unabhängigkeit, sowie Vertraulichkeit wurden überarbeitet und präzisiert;
- e) Kriterien für Inspektionsstellen des Typs A, B und C wurden überarbeitet und präzisiert; entsprechend wurde A.1 bis A.3 neu gegliedert und ersetzt die bisherigen Anhänge A, B und C;
- f) Anforderungen hinsichtlich Personal wurden überarbeitet und ergänzt;
- g) Anforderungen an Inspektionsberichte und Inspektionsbescheinigungen wurden ergänzt und präzisiert; ergänzend wurde Anhang B (informativ) neu erstellt;
- h) der Text von Abschnitt 15 (Beschwerden und Einsprüche) wurde durch den Text aus der ISO/PAS 17003:2004, 7.5 und 7.6, ersetzt;
- i) der Text von Abschnitt 7 (Qualitätsmanagementsystem) und Anhang D wurde durch den entsprechenden Text aus der ISO/PAS 17005:2008 ersetzt;
- j) Abschnitt 16 (Zusammenarbeit) wurde ersatzlos gestrichen;
- k) ISO/IEC Guide 99:2007 wurde in den Literaturhinweisen aufgenommen.

## Frühere Ausgaben

DIN EN 45004: 1995-06  
DIN EN ISO/IEC 17020: 2004-11

## Nationaler Anhang NA (informativ)

### Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe*

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN EN ISO/IEC 17000, *Konformitätsbewertung — Begriffe und allgemeine Grundlagen*

DIN EN ISO/IEC 17025, *Allgemeine Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien*

DIN EN ISO 19011, *Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen*

— Leerseite —

Deutsche und Englische Fassung/German and English version

Konformitätsbewertung —  
Anforderungen an den Betrieb verschiedener Typen von Stellen,  
die Inspektionen durchführen  
(ISO/IEC 17020:2012)

Conformity assessment —  
Requirements for the operation of various types of bodies  
performing inspection  
(ISO/IEC 17020:2012)

Évaluation de la conformité —  
Exigences pour le fonctionnement de différents types  
d'organismes procédant à l'inspection  
(ISO/IEC 17020:2012)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 18. Februar 2012  
angenommen.

This European Standard was approved by CEN on 18 February 2012.

Die CEN und CENELEC-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum des CEN-CENELEC oder bei jedem CEN und CENELEC-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

CEN and CENELEC members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration. Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the CEN-CENELEC Management Centre or to any CEN and CENELEC member.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN und CENELEC-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN and CENELEC member into its own language and notified to the CEN-CENELEC Management Centre has the same status as the official versions.

CEN- und CENELEC-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute und elektrotechnischen Komitees von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.

CEN and CENELEC members are the national standards bodies and national electrotechnical committees of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and United Kingdom.



CEN-CENELEC Management-Zentrum: Avenue Marnix 17, B-1000 Brüssel  
CEN-CENELEC Management Centre Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels

## Inhalt

|                                                                                                           | Seite |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Vorwort .....                                                                                             | 4     |
| Einleitung.....                                                                                           | 6     |
| 1 Anwendungsbereich .....                                                                                 | 8     |
| 2 Normative Verweisungen .....                                                                            | 8     |
| 3 Begriffe .....                                                                                          | 8     |
| 4 Allgemeine Anforderungen.....                                                                           | 12    |
| 4.1 Unparteilichkeit und Unabhängigkeit .....                                                             | 12    |
| 4.2 Vertraulichkeit .....                                                                                 | 14    |
| 5 Strukturelle Anforderungen .....                                                                        | 14    |
| 5.1 Verwaltungstechnische Anforderungen .....                                                             | 14    |
| 5.2 Organisation und Management .....                                                                     | 14    |
| 6 Anforderungen an Ressourcen .....                                                                       | 16    |
| 6.1 Personal .....                                                                                        | 16    |
| 6.2 Einrichtungen und Geräte .....                                                                        | 18    |
| 6.3 Unterbeauftragung.....                                                                                | 22    |
| 7 Anforderungen an Prozesse.....                                                                          | 22    |
| 7.1 Inspektionsverfahren und Verfahrensanweisungen .....                                                  | 22    |
| 7.2 Umgang mit Inspektionsgegenständen und Proben .....                                                   | 24    |
| 7.3 Aufzeichnungen zu Inspektionen.....                                                                   | 26    |
| 7.4 Inspektionsberichte und Inspektionsbescheinigungen .....                                              | 26    |
| 7.5 Beschwerden und Einsprüche .....                                                                      | 26    |
| 7.6 Verfahren zu Beschwerden und Einsprüchen .....                                                        | 28    |
| 8 Anforderungen an das Managementsystem .....                                                             | 28    |
| 8.1 Optionen .....                                                                                        | 28    |
| 8.1.1 Allgemeines .....                                                                                   | 28    |
| 8.1.2 Option A.....                                                                                       | 28    |
| 8.1.3 Option B.....                                                                                       | 30    |
| 8.2 Managementsystem-Dokumentation (Option A) .....                                                       | 30    |
| 8.3 Lenkung von Dokumenten (Option A) .....                                                               | 30    |
| 8.4 Lenkung von Aufzeichnungen (Option A).....                                                            | 32    |
| 8.5 Managementbewertung (Option A) .....                                                                  | 32    |
| 8.5.1 Allgemeines .....                                                                                   | 32    |
| 8.5.2 Eingaben für die Bewertung .....                                                                    | 32    |
| 8.5.3 Ergebnisse der Bewertung .....                                                                      | 32    |
| 8.6 Interne Audits (Option A) .....                                                                       | 32    |
| 8.7 Korrekturmaßnahmen (Option A).....                                                                    | 34    |
| 8.8 Vorbeugende Maßnahmen (Option A) .....                                                                | 34    |
| Anhang A (normativ) Anforderungen an die Unabhängigkeit von Inspektionsstellen .....                      | 38    |
| A.1 Anforderungen an Inspektionsstellen (Typ A).....                                                      | 38    |
| A.2 Anforderungen an Inspektionsstellen (Typ B).....                                                      | 40    |
| A.3 Anforderungen an Inspektionsstellen (Typ C).....                                                      | 40    |
| Anhang B (informativ) Optionale Elemente von Inspektionsberichten und<br>Inspektionsbescheinigungen ..... | 42    |
| Literaturhinweise .....                                                                                   | 44    |

# Contents

|                                                                                      | Page |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Foreword .....                                                                       | 5    |
| Introduction.....                                                                    | 7    |
| 1 Scope .....                                                                        | 9    |
| 2 Normative references .....                                                         | 9    |
| 3 Terms and definitions .....                                                        | 9    |
| 4 General requirements .....                                                         | 13   |
| 4.1 Impartiality and independence.....                                               | 13   |
| 4.2 Confidentiality.....                                                             | 15   |
| 5 Structural requirements.....                                                       | 15   |
| 5.1 Administrative requirements.....                                                 | 15   |
| 5.2 Organization and management.....                                                 | 15   |
| 6 Resource requirements .....                                                        | 17   |
| 6.1 Personnel .....                                                                  | 17   |
| 6.2 Facilities and equipment.....                                                    | 19   |
| 6.3 Subcontracting .....                                                             | 23   |
| 7 Process requirements.....                                                          | 23   |
| 7.1 Inspection methods and procedures .....                                          | 23   |
| 7.2 Handling inspection items and samples .....                                      | 25   |
| 7.3 Inspection records .....                                                         | 27   |
| 7.4 Inspection reports and inspection certificates .....                             | 27   |
| 7.5 Complaints and appeals .....                                                     | 27   |
| 7.6 Complaints and appeals process .....                                             | 29   |
| 8 Management system requirements .....                                               | 29   |
| 8.1 Options .....                                                                    | 29   |
| 8.1.1 General .....                                                                  | 29   |
| 8.1.2 Option A.....                                                                  | 29   |
| 8.1.3 Option B.....                                                                  | 31   |
| 8.2 Management system documentation (Option A) .....                                 | 31   |
| 8.3 Control of documents (Option A) .....                                            | 31   |
| 8.4 Control of records (Option A).....                                               | 33   |
| 8.5 Management review (Option A).....                                                | 33   |
| 8.5.1 General .....                                                                  | 33   |
| 8.5.2 Review inputs .....                                                            | 33   |
| 8.5.3 Review outputs .....                                                           | 33   |
| 8.6 Internal audits (Option A) .....                                                 | 33   |
| 8.7 Corrective actions (Option A) .....                                              | 35   |
| 8.8 Preventive actions (Option A) .....                                              | 35   |
| Annex A (normative) Independence requirements for inspection bodies .....            | 39   |
| A.1 Requirements for inspection bodies (Type A).....                                 | 39   |
| A.2 Requirements for inspection bodies (Type B).....                                 | 41   |
| A.3 Requirements for inspection bodies (Type C).....                                 | 41   |
| Annex B (informative) Optional elements of inspection reports and certificates ..... | 43   |
| Bibliography.....                                                                    | 45   |

## **Vorwort**

Dieses Dokument (EN ISO/IEC 17020:2012) wurde vom Technischen Komitee ISO/CASCO „Committee on conformity assessment“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/CENELEC/TC 1 „Kriterien für Konformitätsbewertungsstellen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom BSI gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis September 2012, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis September 2012 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN [und/oder] CENELEC sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument ersetzt EN ISO/IEC 17020:2004.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

### **Anerkennungsnotiz**

Der Text von ISO/IEC 17020:2012 wurde vom CEN als EN ISO/IEC 17020:2012 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

## **Foreword**

This document (EN ISO/IEC 17020:2012) has been prepared by Technical Committee ISO/CASCO "Committee on conformity assessment" in collaboration with Technical Committee CEN/CLC/TC 1 "Criteria for conformity assessment bodies" the secretariat of which is held by BSI.

This European Standard shall be given the status of a national standard, either by publication of an identical text or by endorsement, at the latest by September 2012, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by September 2012.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. CEN [and/or CENELEC] shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

This document supersedes EN ISO/IEC 17020:2004.

According to the CEN/CENELEC Internal Regulations, the national standards organizations of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and the United Kingdom.

### **Endorsement notice**

The text of ISO/IEC 17020:2012 has been approved by CEN as a EN ISO/IEC 17020:2012 without any modification.

## Einleitung

Diese Internationale Norm wurde mit dem Ziel erarbeitet, Vertrauen in Stellen, die Inspektionen durchführen, zu fördern.

Inspektionsstellen führen im Auftrag von Privatkunden, von ihren Muttergesellschaften oder von Behörden Bewertungen durch mit dem Ziel, Informationen über die Konformität inspizierter Gegenstände mit Vorschriften, Normen, Spezifikationen, Inspektionsprogrammen oder Verträgen zu liefern. Inspektionsparameter schließen Fragen zur Quantität, Qualität, Sicherheit, Zweckmäßigkeit sowie fortdauernden Einhaltung der Sicherheit von in Betrieb befindlichen Anlagen oder Systemen ein. Diese Internationale Norm harmonisiert die allgemeinen Anforderungen, die diese Stellen erfüllen müssen, damit ihre Dienstleistungen von den Auftraggebern und Aufsichtsbehörden akzeptiert werden.

Diese Internationale Norm behandelt die Tätigkeiten von Inspektionsstellen, deren Arbeit die Prüfung von Materialien, Produkten, Installationen, Anlagen, Prozessen, Arbeitsabläufen oder Dienstleistungen einschließen kann sowie die Bestimmung ihrer Konformität mit den Anforderungen und der nachfolgenden Berichterstattung über die Ergebnisse aus diesen Tätigkeiten an die Auftraggeber und, soweit erforderlich, an die Behörden. Die Inspektion kann alle Phasen im Rahmen der Lebensdauer dieser Inspektionsgegenstände betreffen, einschließlich der Entwicklungsphase. Solche Arbeiten erfordern in der Regel sachverständige Beurteilung bei der Ausführung von Inspektionen, insbesondere bei der Bewertung der Konformität mit allgemeinen Anforderungen.

Diese Internationale Norm kann als Anforderungsdokument für die Akkreditierung oder für die Begutachtung unter Gleichrangigen oder für andere Begutachtungen verwendet werden.

Diese Zusammenstellung von Anforderungen kann bei Anwendung auf bestimmte Bereiche entsprechend ausgelegt werden.

Inspektionstätigkeiten können sich mit Prüfungs- und Zertifizierungstätigkeiten überschneiden, wenn diese Tätigkeiten gemeinsame Merkmale haben. Allerdings besteht ein wichtiger Unterschied darin, dass bei vielen Typen von Inspektionen die sachverständige Beurteilung zur Ermittlung der Annehmbarkeit nach allgemeinen Kriterien mit einbezogen wird, weshalb die Inspektionsstelle die erforderliche Kompetenz zur Ausführung der Arbeiten benötigt.

Bei der Inspektion kann es sich um eine Tätigkeit handeln, die in einen größeren Prozess eingebettet ist. Zum Beispiel kann die Inspektion als Überwachungstätigkeit in einem Programm zur Produktzertifizierung verwendet werden. Inspektion kann eine Tätigkeit sein, die der Instandhaltung vorausgeht oder die einfach nur Informationen über den inspizierten Gegenstand bereitstellt ohne Feststellung der Konformität mit Anforderungen. In solchen Fällen kann weitere Interpretation erforderlich sein.

Die Kategorisierung der Inspektionsstelle nach Typ A, B oder C ist im Wesentlichen ein Maß für ihre Unabhängigkeit. Die nachweisbare Unabhängigkeit einer Inspektionsstelle kann das Vertrauen der Auftraggeber der Inspektionsstelle in die Eignung derselben, Inspektionen unparteilich auszuführen, stärken.

In dieser Internationalen Norm werden die folgenden Verbformen zur Formulierung von Festlegungen verwendet:

- „muss/müssen“ wird verwendet, um auf eine Anforderung hinzuweisen;
- „sollte/sollten“ wird verwendet, um auf eine Empfehlung hinzuweisen;
- „darf/dürfen“ wird verwendet, um auf eine Erlaubnis hinzuweisen;
- „kann/können“ wird verwendet, um auf eine Möglichkeit oder eine Fähigkeit hinzuweisen.

## Introduction

This International Standard has been drawn up with the objective of promoting confidence in bodies performing inspection.

Inspection bodies carry out assessments on behalf of private clients, their parent organizations, or authorities, with the objective of providing information about the conformity of inspected items with regulations, standards, specifications, inspection schemes or contracts. Inspection parameters include matters of quantity, quality, safety, fitness for purpose, and continued safety compliance of installations or systems in operation. The general requirements with which these bodies are required to comply in order that their services are accepted by clients and by supervisory authorities are harmonized in this International Standard.

This International Standard covers the activities of inspection bodies whose work can include the examination of materials, products, installations, plants, processes, work procedures or services, and the determination of their conformity with requirements and the subsequent reporting of results of these activities to clients and, when required, to authorities. Inspection can concern all stages during the lifetime of these items, including the design stage. Such work normally requires the exercise of professional judgement in performing inspection, in particular when assessing conformity with general requirements.

This International Standard can be used as a requirements document for accreditation or peer assessment or other assessments.

This set of requirements can be interpreted when applied to particular sectors.

Inspection activities can overlap with testing and certification activities where these activities have common characteristics. However, an important difference is that many types of inspection involve professional judgement to determine acceptability against general requirements, for which reason the inspection body needs the necessary competence to perform the task.

Inspection can be an activity embedded in a larger process. For example, inspection can be used as a surveillance activity in a product certification scheme. Inspection can be an activity that precedes maintenance or simply provides information about the inspected item with no determination of conformity with requirements. In such cases, further interpretation might be needed.

The categorization of inspection bodies as type A, B or C is essentially a measure of their independence. Demonstrable independence of an inspection body can strengthen the confidence of the inspection body's clients with respect to the body's ability to carry out inspection work with impartiality.

In this International Standard, the following verbal forms are used:

- “shall” indicates a requirement;
- “should” indicates a recommendation;
- “may” indicates a permission;
- “can” indicates a possibility or a capability.

## 1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm enthält Anforderungen an die Kompetenz von Stellen, die Inspektionen durchführen, sowie an die Unparteilichkeit und Konsistenz ihrer Inspektionstätigkeiten.

Sie gilt für Inspektionsstellen des Typs A, B oder C, wie in dieser Internationalen Norm festgelegt, und ist auf jede Stufe der Inspektion anwendbar.

ANMERKUNG Stufen der Inspektion beinhalten Entwicklungsphase, Baumusterprüfung, Erstinspektion, Inspektionen während des Betriebs oder Überwachung.

## 2 Normative Verweisungen

Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO/IEC 17000, *Conformity assessment — Vocabulary and general principles*

## 3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO/IEC 17000 sowie die folgenden Begriffe.

**3.1**  
**Inspektion**  
Untersuchung eines **Produkts** (3.2), eines **Prozesses** (3.3), einer **Dienstleistung** (3.4) oder einer Installation oder deren Entwicklung und Feststellung ihrer Übereinstimmung mit bestimmten Anforderungen oder, basierend auf einer sachverständigen Beurteilung, mit allgemeinen Anforderungen

ANMERKUNG 1 Inspektion von Prozessen kann eine Inspektion von Personen, Einrichtungen, Technologien oder Methoden einschließen.

ANMERKUNG 2 Inspektionsverfahren oder -programme können Inspektion lediglich auf Untersuchung beschränken.

ANMERKUNG 3 In Anlehnung an ISO/IEC 17000:2004, Definition 4.3.

ANMERKUNG 4 Der Begriff „Gegenstand“ wird in dieser Internationalen Norm verwendet, um, wie jeweils zutreffend, ein Produkt, einen Prozess, eine Dienstleistung oder eine Installation zu umfassen.

**3.2**  
**Produkt**  
Ergebnis eines Prozesses

ANMERKUNG 1 Vier übergeordnete Produktkategorien sind in ISO 9000:2005 angegeben:

- Dienstleistungen (z. B. Transport) (siehe Definition in 3.4);
- Software (z. B. Rechnerprogramme, Wörterbuch);
- Hardware (z. B. Motor, mechanisches Teil);
- verfahrenstechnische Produkte (z. B. Schmiermittel).

Viele Produkte bestehen aus Elementen, die zu verschiedenen übergeordneten Produktkategorien gehören. Ob das Produkt als Dienstleistung, Software, Hardware oder verfahrenstechnisches Produkt bezeichnet wird, hängt vom vorherrschenden Element ab.

ANMERKUNG 2 Die Produkte schließen Ergebnisse natürlicher Prozesse ein, wie z. B. Wachstum der Pflanzen und Bildung anderer natürlicher Ressourcen.

ANMERKUNG 3 In Anlehnung an ISO/IEC 17000:2004, Definition 3.3.

## 1 Scope

This International Standard contains requirements for the competence of bodies performing inspection and for the impartiality and consistency of their inspection activities.

It applies to inspection bodies of type A, B or C, as defined in this International Standard, and it applies to any stage of inspection.

NOTE The stages of inspection include design stage, type examination, initial inspection, in-service inspection or surveillance.

## 2 Normative references

The following referenced documents are indispensable for the application of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO/IEC 17000, *Conformity assessment — Vocabulary and general principles*

## 3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO/IEC 17000 and the following apply.

### 3.1

#### **inspection**

examination of a **product** (3.2), **process** (3.3), **service** (3.4), or installation or their design and determination of its conformity with specific requirements or, on the basis of professional judgment, with general requirements

NOTE 1 Inspection of processes can include personnel, facilities, technology or methodology.

NOTE 2 Inspection procedures or schemes can restrict inspection to examination only.

NOTE 3 Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 4.3.

NOTE 4 The term “item” is used in this International Standard to encompass product, process, service or installation, as appropriate.

### 3.2

#### **product**

result of a process

NOTE 1 Four generic product categories are noted in ISO 9000:2005:

- services (e.g. transport) (see definition in 3.4);
- software (e.g. computer program, dictionary);
- hardware (e.g. engine, mechanical part);
- processed materials (e.g. lubricant).

Many products comprise elements belonging to different generic product categories. Whether the product is then called service, software, hardware or processed material depends on the dominant element.

NOTE 2 Products include results of natural processes, such as growth of plants and formation of other natural resources.

NOTE 3 Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 3.3.

### **3.3**

#### **Prozess**

Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt

ANMERKUNG In Anlehnung an ISO 9000:2005, Definition 3.4.1.

### **3.4**

#### **Dienstleistung**

Ergebnis aus mindestens einer Tätigkeit, die notwendigerweise an der Schnittstelle zwischen dem Lieferanten und dem Kunden ausgeführt wird und die üblicherweise immateriell ist

ANMERKUNG 1 Zur Erbringung einer Dienstleistung kann z. B. gehören:

- eine Tätigkeit, die an einem vom Kunden gelieferten materiellen Produkt ausgeführt wird (z. B. einem zu reparierenden Auto);
- eine Tätigkeit, die an einem vom Kunden gelieferten immateriellen Produkt ausgeführt wird (z. B. dem für die Erstellung einer Steuerrückerstattung erforderlichen Einkommensnachweis);
- die Lieferung eines immateriellen Produkts (z. B. die Vermittlung von Kenntnissen im Zusammenhang mit Wissensvermittlung);
- die Schaffung eines Ambientes für den Kunden (z. B. in Hotels und Restaurants).

ANMERKUNG 2 In Anlehnung an ISO 9000:2005, Definition 3.4.2, Anmerkung 2.

### **3.5**

#### **Inspektionsstelle**

Stelle, die **Inspektionen** (3.1) durchführt

ANMERKUNG Eine Inspektionsstelle kann eine Organisation oder ein Teil einer Organisation sein.

### **3.6**

#### **Inspektionssystem**

Regeln, Verfahren und Management für die Durchführung von Inspektionen

ANMERKUNG 1 Ein Inspektionssystem kann auf internationaler, regionaler, nationaler oder sub-nationaler Ebene betrieben werden.

ANMERKUNG 2 In Anlehnung an ISO/IEC 17000:2004, Definition 2.7.

### **3.7**

#### **Inspektionsprogramm**

**Inspektionssystem** (3.6), auf welches dieselben festgelegten Anforderungen, spezifischen Regeln und Verfahren angewendet werden

ANMERKUNG 1 Inspektionsprogramme können auf internationaler, regionaler, nationaler oder sub-nationaler Ebene betrieben werden.

ANMERKUNG 2 Für den Begriff „Inspektionsprogramm“ wird im Englischen neben „inspection scheme“ manchmal auch die Benennung „inspection programme“ verwendet.

ANMERKUNG 3 In Anlehnung an ISO/IEC 17000:2004, Definition 2.8.

### **3.8**

#### **Unparteilichkeit**

Vorhandensein von Objektivität

ANMERKUNG 1 Objektivität bedeutet, dass keine Interessenkonflikte existieren oder dass diese behoben werden, um nachfolgende Tätigkeiten der Inspektionsstelle nicht negativ zu beeinflussen.

ANMERKUNG 2 Andere Begriffe, die bei der Vermittlung von Unparteilichkeitselementen nützlich sind, sind folgende: Unabhängigkeit, Freisein von Interessenkonflikten, Freisein von Vorurteilen, Freisein von Voreingenommenheit, Neutralität, Fairness, Aufgeschlossenheit, Geradlinigkeit, Abstandswahrung, Ausgewogenheit.

### 3.3

#### **process**

set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs

NOTE Adapted from ISO 9000:2005, definition 3.4.1.

### 3.4

#### **service**

result of at least one activity necessarily performed at the interface between the supplier and the customer, which is generally intangible

NOTE 1 Provision of a service can involve, for example, the following:

- an activity performed on a customer-supplied tangible product (e.g. automobile to be repaired);
- an activity performed on a customer-supplied intangible product (e.g. the income statement needed to prepare a tax return);
- the delivery of an intangible product (e.g. the delivery of information in the context of knowledge transmission);
- the creation of ambience for the customer (e.g. in hotels and restaurants).

NOTE 2 Adapted from ISO 9000:2005, definition 3.4.2, Note 2.

### 3.5

#### **inspection body**

body that performs **inspection** (3.1)

NOTE An inspection body can be an organization, or part of an organization.

### 3.6

#### **inspection system**

rules, procedures, and management for carrying out inspection

NOTE 1 An inspection system can be operated at international, regional, national or sub-national level.

NOTE 2 Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 2.7.

### 3.7

#### **inspection scheme**

**inspection system** (3.6) to which the same specified requirements, specific rules and procedures apply

NOTE 1 Inspection schemes can be operated at international, regional, national or sub-national level.

NOTE 2 Schemes are sometimes also referred to as “programmes”.

NOTE 3 Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 2.8.

### 3.8

#### **impartiality**

presence of objectivity

NOTE 1 Objectivity means that conflicts of interest do not exist or are resolved so as not to adversely influence subsequent activities of the inspection body.

NOTE 2 Other terms that are useful in conveying the element of impartiality are: independence, freedom from conflict of interests, freedom from bias, lack of prejudice, neutrality, fairness, open-mindedness, even-handedness, detachment, balance.