

DIN EN ISO/IEC 17021-1

ICS 03.120.20

Ersatz für
DIN EN ISO/IEC 17021:2011-07**Konformitätsbewertung –
Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und
zertifizieren –****Teil 1: Anforderungen (ISO/IEC 17021-1:2015);
Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17021-1:2015**

Conformity assessment –

Requirements for bodies providing audit and certification of management systems –

Part 1: Requirements (ISO/IEC 17021-1:2015);

German and English version EN ISO/IEC 17021-1:2015

Évaluation de la conformité –

Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de
management –

Partie 1: Exigences (ISO/IEC 17021-1:2015);

Version allemande et anglaise EN ISO/IEC 17021-1:2015

Gesamtumfang 97 Seiten

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

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO/IEC 17021-1:2015) beinhaltet die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO/IEC 17021-1:2015, die in der Arbeitsgruppe WG 21 „Management system certification“ von ISO/CASCO „Committee on conformity assessment“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/CENELEC/TC 1 „Kriterien für Konformitätsbewertungsstellen“ (Sekretariat: BSI, Vereinigtes Königreich) erarbeitet wurde.

Für die deutsche Mitarbeit ist der Unterausschuss NA 147-00-03-21 UA „Zertifizierung von Managementsystemen“ im Arbeitsausschuss NA 147-00-03 AA „Zertifizierungsgrundlagen (Grundlagen zur Konformitätsbewertung)“ des DIN-Normenausschusses Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) zuständig.

ISO/IEC 17021, *Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems*, besteht aus folgenden Teilen:

- *Part 1: Requirements*
- *Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental systems* [Technical Specification]
- *Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems* [Technical Specification]
- *Part 4: Competence requirements for auditing and certification of event sustainability management systems* [Technical Specification]
- *Part 5: Competence requirements for auditing and certification of asset management systems* [Technical Specification]
- *Part 6: Competence requirements for auditing and certification of business continuity management systems* [Technical Specification]
- *Part 7: Competence requirements for auditing and certification of road traffic safety management systems* [Technical Specification]

Für die in diesem Dokument zitierten Internationalen Normen und Dokumenten wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen verwiesen:

ISO 9000	siehe	DIN EN ISO 9000
ISO 9001	siehe	DIN EN ISO 9001
ISO 10002	siehe	DIN ISO 10002
ISO 14001	siehe	DIN EN ISO 14001
ISO 19011	siehe	DIN EN ISO 19011
ISO/IEC 17000	siehe	DIN EN ISO/IEC 17000
ISO/IEC 17030	siehe	DIN EN ISO/IEC 17030
ISO 20121	siehe	DIN ISO 20121
ISO/TS 22003	siehe	DIN ISO/TS 22003
ISO 22301	siehe	DIN EN ISO 22301
IEC/ISO 31010	siehe	DIN EN 31010 (VDE 0050 1)

Änderungen

Gegenüber DIN EN ISO/IEC 17021:2011-07 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Titel und Normnummer geändert;
- b) folgende Begriffe wurden neu aufgenommen: 3.11 Nichtkonformität, 3.12 wesentliche Nichtkonformität, 3.13 untergeordnete Nichtkonformität, 3.14 Fachexperte, 3.15 Zertifizierungsprogramm, 3.16 Auditzeitaufwand, 3.17 Dauer des Zertifizierungsaudits von Managementsystemen;
- c) die Benennung „Auditzeitaufwand“ wird anstelle von „Auditdauer“ verwendet;
- d) Abschnitt 4 „Grundsätze“ wurde um den Unterabschnitt 4.8 „Risikobasierter Ansatz“ erweitert;
- e) zur Zertifizierungsentscheidung wurden die Möglichkeiten Verweigerung sowie Wiederherstellung hinzugefügt;
- f) 6.2 „Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit“ wurde gestrichen, die Aufgaben sind im neu hinzugefügten Unterabschnitt 4.8 zum risikobasierten Ansatz enthalten;
- g) im neuen Unterabschnitt 6.1.5 wird ein Verfahren für die Kontrolle von Partnern, Zweigstellen, Franchisenehmern usw. gefordert;
- h) 7.1.3 „Beurteilungsprozesse“ wurde um die Anforderung ergänzt, dass die Kompetenz für die verschiedenen Funktionen des am Audit- und Zertifizierungsprozess beteiligten Personals vor Übernahme der jeweiligen Funktion nachgewiesen und dokumentiert werden muss;
- i) die Rollen von Beobachtern und Betreuern während einer Audittätigkeit wurde um die Rolle von Fachexperten ergänzt;
- j) Abschnitt 9 „Anforderungen an Prozesse“ und Abschnitt 10 „Managementsystemanforderungen für Zertifizierungsstellen“ wurden umstrukturiert und zweckmäßiger gestaltet;
- k) 10.3.8 „Vorbeugungsmaßnahmen“ wurde gestrichen;
- l) der normative Anhang A „Gefordertes Wissen und geforderte Fertigkeiten“ wurde um Erläuterungen zu Wissen und Fertigkeiten ergänzt;
- m) der informative Anhang F „Überlegungen zum Auditprogramm, zum Auditumfang oder zum Auditplan“ wurde gestrichen;
- n) Literaturhinweise aktualisiert und ergänzt.

Frühere Ausgaben

DIN EN 45012: 1990-05, 1998-03

DIN EN ISO/IEC 17021: 2006-12, 2011-07

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

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

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen*

DIN EN ISO 14001, *Umweltmanagementsysteme — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung*

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

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

DIN EN ISO/IEC 17030, *Konformitätsbewertung — Allgemeine Anforderungen an Konformitätszeichen einer dritten Seite*

DIN ISO 20121:2013-04, *Nachhaltiges Veranstaltungsmanagement — Anforderungen mit Anleitung zur Anwendung (ISO 20121:2012)*

DIN ISO/TS 22003, *Managementsysteme für die Lebensmittelsicherheit — Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme für die Lebensmittelsicherheit auditieren und zertifizieren*

DIN EN ISO 22301, *Sicherheit und Schutz des Gemeinwesens — Business Continuity Management Systems — Anforderungen*

DIN EN 31010 (VDE 0050-1), *Risikomanagement — Verfahren zur Risikobeurteilung*

Deutsche und Englische Fassung / German and English version

Konformitätsbewertung —
Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme
auditieren und zertifizieren —
Teil 1: Anforderungen
(ISO/IEC 17021-1:2015)

Conformity assessment —
Requirements for bodies providing audit and
certification of management systems —
Part 1: Requirements
(ISO/IEC 17021-1:2015)

Évaluation de la conformité —
Exigences pour les organismes procédant à l'audit et
à la certification des systèmes de management —
Partie 1: Exigences
(ISO/IEC 17021-1:2015)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 6. Juni 2015 angenommen.

This European Standard was approved by CEN on 6 June 2015.

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, der ehemaligen jugoslawischen Republik Mazedonien, 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, Former Yugoslav Republic of Macedonia, 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.



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



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

Inhalt

	Seite
Vorwort	6
Einleitung	7
1 Anwendungsbereich.....	9
2 Normative Verweisungen	9
3 Begriffe	10
4 Grundsätze	13
4.1 Allgemeines.....	13
4.2 Unparteilichkeit.....	14
4.3 Kompetenz.....	15
4.4 Verantwortlichkeit	16
4.5 Offenheit.....	16
4.6 Vertraulichkeit.....	17
4.7 Offenheit für Beschwerden	17
4.8 Risikobasierter Ansatz	17
5 Allgemeine Anforderungen.....	18
5.1 Rechts- und Vertragsfragen	18
5.1.1 Rechtliche Verantwortlichkeit.....	18
5.1.2 Zertifizierungsvereinbarung.....	18
5.1.3 Verantwortlichkeit für Zertifizierungsentscheidungen	18
5.2 Handhabung der Unparteilichkeit.....	19
5.3 Haftung und Finanzierung.....	22
6 Strukturelle Anforderungen.....	22
6.1 Organisationsstruktur und oberste Leitung	22
6.2 Operative Lenkung	23
7 Anforderungen an Ressourcen	24
7.1 Kompetenz des Personals	24
7.1.1 Allgemeine Überlegungen	24
7.1.2 Festlegung der Kompetenzkriterien.....	24
7.1.3 Beurteilungsprozesse	25
7.1.4 Weitere Überlegungen.....	25
7.2 Personal, das in die Zertifizie- rungstätigkeiten einbezogen ist.....	25
7.3 Einsatz einzelner externer Auditoren und externer Fachexperten	28
7.4 Aufzeichnungen über Personal.....	28
7.5 Ausgliederung	28
8 Anforderungen an Informationen	29
8.1 Öffentliche Informationen.....	29
8.2 Zertifizierungsdokumente	30
8.3 Verweis auf Zertifizierung und Zeichennutzung	32
8.4 Vertraulichkeit.....	33

Contents

	Page
Foreword	6
Introduction.....	7
1 Scope.....	9
2 Normative references	9
3 Terms and definitions.....	10
4 Principles	13
4.1 General.....	13
4.2 Impartiality	14
4.3 Competence.....	15
4.4 Responsibility.....	16
4.5 Openness.....	16
4.6 Confidentiality.....	17
4.7 Responsiveness to complaints	17
4.8 Risk-based approach.....	17
5 General requirements.....	18
5.1 Legal and contractual matters	18
5.1.1 Legal responsibility	18
5.1.2 Certification agreement	18
5.1.3 Responsibility for certification decisions.....	18
5.2 Management of impartiality	19
5.3 Liability and financing	22
6 Structural requirements	22
6.1 Organizational structure and top management	22
6.2 Operational control	23
7 Resource requirements.....	24
7.1 Competence of personnel	24
7.1.1 General considerations	24
7.1.2 Determination of competence criteria	24
7.1.3 Evaluation processes.....	25
7.1.4 Other considerations.....	25
7.2 Personnel involved in the certification activities	25
7.3 Use of individual external auditors and external technical experts.....	28
7.4 Personnel records.....	28
7.5 Outsourcing.....	28
8 Information requirements	29
8.1 Public information	29
8.2 Certification documents	30
8.3 Reference to certification and use of marks.....	32
8.4 Confidentiality.....	33

	Seite		Page
8.5	Informationsaustausch zwischen einer Zertifizierungsstelle und ihren Kunden34	8.5	Information exchange between a certification body and its clients 34
8.5.1	Informationen zur Zertifizierungstätigkeit und zu Anforderungen34	8.5.1	Information on the certification activity and requirements 34
8.5.2	Mitteilungen einer Zertifizierungsstelle über Änderungen35	8.5.2	Notice of changes by a certification body 35
8.5.3	Mitteilung eines zertifizierten Kunden über Änderungen36	8.5.3	Notice of changes by a certified client 36
9	Anforderungen an Prozesse36	9	Process requirements 36
9.1	Tätigkeiten vor der Zertifizierung36	9.1	Pre-certification activities 36
9.1.1	Antrag36	9.1.1	Application 36
9.1.2	Antragsprüfung37	9.1.2	Application review 37
9.1.3	Auditprogramm38	9.1.3	Audit programme 38
9.1.4	Ermittlung des Auditzeitaufwandes39	9.1.4	Determining audit time 39
9.1.5	Stichprobenprüfung an mehreren Standorten40	9.1.5	Multi-site sampling 40
9.1.6	Mehrfach-Managementsysteme41	9.1.6	Multiple management systems standards 41
9.2	Planen von Audits41	9.2	Planning audits 41
9.2.1	Festlegung der Auditziele, des Auditumfangs und der Auditkriterien41	9.2.1	Determining audit objectives, scope and criteria 41
9.2.2	Auswahl des Auditteams und Aufgabenzuordnung42	9.2.2	Audit team selection and assignments 42
9.2.3	Auditplan45	9.2.3	Audit plan 45
9.3	Erstzertifizierung46	9.3	Initial certification 46
9.3.1	Erstzertifizierungs-Audit46	9.3.1	Initial certification audit 46
9.4	Durchführen von Audits49	9.4	Conducting audits 49
9.4.1	Allgemeines49	9.4.1	General 49
9.4.2	Durchführung der Eröffnungsbesprechung49	9.4.2	Conducting the opening meeting 49
9.4.3	Kommunikation während des Audits51	9.4.3	Communication during the audit 51
9.4.4	Erlangung und Verifizierung von Informationen51	9.4.4	Obtaining and verifying information 51
9.4.5	Ermittlung und Aufzeichnung der Auditfeststellungen52	9.4.5	Identifying and recording audit findings 52
9.4.6	Erarbeiten der Auditschlussfolgerungen53	9.4.6	Preparing audit conclusions 53
9.4.7	Durchführung der Abschlussbesprechung53	9.4.7	Conducting the closing meeting 53
9.4.8	Auditbericht54	9.4.8	Audit report 54
9.4.9	Analyse der Ursachen von Nichtkonformitäten56	9.4.9	Cause analysis of nonconformities 56
9.4.10	Wirksamkeit der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen56	9.4.10	Effectiveness of corrections and corrective actions 56
9.5	Zertifizierungsentscheidung57	9.5	Certification decision 57
9.5.1	Allgemeines57	9.5.1	General 57
9.5.2	Maßnahmen vor der Zertifizierungsentscheidung58	9.5.2	Actions prior to making a decision 58
9.5.3	Information über Erteilung der Erstzertifizierung58	9.5.3	Information for granting initial certification 58

	Seite
9.5.4 Informationen zur Erteilung der Re-Zertifizierung	59
9.6 Aufrechterhaltung der Zertifizierung.....	59
9.6.1 Allgemeines.....	59
9.6.2 Überwachungstätigkeiten	60
9.6.3 Re-Zertifizierung	61
9.6.4 Audits aus besonderem Anlass	63
9.6.5 Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung	64
9.7 Einsprüche.....	65
9.8 Beschwerden	66
9.9 Aufzeichnungen zu Kunden	67
10 Managementsystemanforderungen für Zertifizierungsstellen.....	69
10.1 Optionen.....	69
10.2 Option A: Allgemeine Managementsystemanforderungen	69
10.2.1 Allgemeines.....	69
10.2.2 Managementsystem-Handbuch	70
10.2.3 Dokumentenlenkung	70
10.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen	71
10.2.5 Managementbewertung	71
10.2.6 Interne Audits.....	72
10.2.7 Korrekturmaßnahmen.....	73
10.3 Option B: Managementsystemanforderungen, übereinstimmend mit ISO 9001.....	74
10.3.1 Allgemeines.....	74
10.3.2 Geltungsbereich.....	74
10.3.3 Kundenorientierung	74
10.3.4 Managementbewertung.....	74
Anhang A (normativ) Gefordertes Wissen und geforderte Fertigkeiten	75
A.1 Allgemeines.....	75
A.2 Kompetenzanforderungen an Auditoren von Managementsystemen	76
A.3 Kompetenzanforderungen an Personal, das Auditberichte bewertet und Zertifizierungsentscheidungen trifft	78
A.4 Kompetenzanforderungen an Personal, das die Anträge bewertet, um die erforderliche Kompetenz des Auditteams zu bestimmen, die Auditteam-mitglieder auszuwählen und den Auditzeitaufwand festzulegen	79
Anhang B (informativ) Mögliche Beurteilungsmethoden.....	81
B.1 Allgemeines.....	81

	Page
9.5.4 Information for granting recertification.....	59
9.6 Maintaining certification	59
9.6.1 General.....	59
9.6.2 Surveillance activities.....	60
9.6.3 Recertification.....	61
9.6.4 Special audits.....	63
9.6.5 Suspending, withdrawing or reducing the scope of certification	64
9.7 Appeals	65
9.8 Complaints.....	66
9.9 Client records	67
10 Management system requirements for certification bodies	69
10.1 Options.....	69
10.2 Option A: General management system requirements	69
10.2.1 General.....	69
10.2.2 Management system manual	70
10.2.3 Control of documents.....	70
10.2.4 Control of records	71
10.2.5 Management review	71
10.2.6 Internal audits.....	72
10.2.7 Corrective actions	73
10.3 Option B: Management system requirements in accordance with ISO 9001	74
10.3.1 General.....	74
10.3.2 Scope.....	74
10.3.3 Customer focus.....	74
10.3.4 Management review	74
Annex A (normative) Required knowledge and skills.....	75
A.1 General.....	75
A.2 Competence requirements for management systems auditors	76
A.3 Competence requirements for personnel reviewing audit reports and making certification decisions.....	78
A.4 Competence requirements for personnel conducting the application review to determine audit team competence required, to select the audit team members, and to determine the audit time.....	79
Annex B (informative) Possible evaluation methods	81
B.1 General.....	81

	Seite		Page
B.2	Bewertung von Aufzeichnungen.....81	B.2	Review of records..... 81
B.3	Rückmeldungen82	B.3	Feedback 82
B.4	Befragungen82	B.4	Interviews 82
B.5	Beobachtungen.....83	B.5	Observations 83
B.6	Prüfungen83	B.6	Examinations 83
Anhang C (informativ)	Beispiel eines Verfahrensablaufes zur Kompetenz- ermittlung und -aufrechterhaltung.....84	Annex C (informative)	Example of a process flow for determining and maintaining competence..... 84
Anhang D (informativ)	Erwünschte persönliche Verhaltensweisen.....87	Annex D (informative)	Desired personal behaviour 87
Anhang E (informativ)	Prozess der Auditierung und Zertifizierung.....89	Annex E (informative)	Audit and certification process 89
Literaturhinweise	92	Bibliography	 92

Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO/IEC 17021-1:2015) 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 Januar 2016, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Januar 2016 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente 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 17021:2011.

Dieses Dokument wurde unter einem Mandat erarbeitet, das die Europäische Kommission und die Europäische Freihandelszone dem CEN erteilt haben.

Entsprechend der CEN-CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, die ehemalige jugoslawische Republik Mazedonien, 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 17021-1:2015 wurde vom CEN als EN ISO/IEC 17021-1:2015 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Foreword

This document (EN ISO/IEC 17021-1:2015) 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 January 2016, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by January 2016.

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 17021:2011.

This document has been prepared under a mandate given to CEN by the European Commission and the European Free Trade Association.

According to the CEN/CENELEC Internal Regulations, the national standards organisations of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Former Yugoslav Republic of Macedonia, 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 17021-1:2015 has been approved by CEN as a EN ISO/IEC 17021-1:2015 without any modification.

Einleitung

Die Zertifizierung eines Managementsystems, wie z. B. eines Umwelt-, Qualitäts- oder Informationssicherheitsmanagementsystems einer Organisation, ist ein Mittel, zu erkennen, dass die Organisation für das Management der relevanten Aspekte ihrer Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen ein System umgesetzt hat, das im Einklang mit der Politik der Organisation sowie den Anforderungen der entsprechenden internationalen Managementsystemnorm steht.

Dieser Teil von ISO/IEC 17021 legt Anforderungen an Stellen fest, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren. Er liefert allgemeine Anforderungen für solche Stellen, die Audits und Zertifizierungen auf dem Gebiet der Qualität, Umwelt und anderer Formen von Managementsystemen durchführen. Solche Stellen werden als Zertifizierungsstellen bezeichnet. Mit Einhaltung dieser Anforderungen soll sichergestellt werden, dass Zertifizierungsstellen die Zertifizierung von Managementsystemen kompetent, konsistent und unparteilich durchführen und dadurch die Anerkennung solcher Stellen und die Akzeptanz ihrer Zertifizierungen auf nationaler und internationaler Ebene zu fördern. Dieser Teil von ISO/IEC 17021 dient als Grundlage zur Förderung der Anerkennung der Zertifizierung von Managementsystemen im Interesse des internationalen Handels.

Die Zertifizierung eines Managementsystems liefert eine unabhängige Darlegung, dass das Managementsystem einer Organisation:

- a) festgelegte Anforderungen erfüllt;
- b) in der Lage ist, ständig die festgelegte Politik und Ziele zu erreichen;
- c) wirksam umgesetzt ist.

Konformitätsbewertung wie die Zertifizierung eines Managementsystems schafft dadurch Wert für die Organisation, ihre Kunden und interessierten Seiten.

Abschnitt 4 beschreibt die Grundsätze, auf die sich eine glaubwürdige Zertifizierung gründet. Diese

Introduction

Certification of a management system, such as the environmental management system, quality management system or information security management system of an organization, is one means of providing assurance that the organization has implemented a system for the management of the relevant aspects of its activities, products and services, in line with the organization's policy and the requirements of the respective international management system standard.

This part of ISO/IEC 17021 specifies requirements for bodies providing audit and certification of management systems. It gives generic requirements for such bodies performing audit and certification in the field of quality, the environment and other types of management systems. Such bodies are referred to as certification bodies. Observance of these requirements is intended to ensure that certification bodies operate management system certification in a competent, consistent and impartial manner, thereby facilitating the recognition of such bodies and the acceptance of their certifications on a national and international basis. This part of ISO/IEC 17021 serves as a foundation for facilitating the recognition of management system certification in the interests of international trade.

Certification of a management system provides independent demonstration that the management system of the organization:

- a) conforms to specified requirements;
- b) is capable of consistently achieving its stated policy and objectives;
- c) is effectively implemented.

Conformity assessment, such as the certification of a management system, thereby provides value to the organization, its customers and interested parties.

Clause 4 describes the principles on which credible certification is based. These principles help the

Grundsätze helfen, dem Anwender die entscheidende Bedeutung des Charakters der Zertifizierung verständlich zu machen, und sind ein notwendiger Einstieg in die Abschnitte 5 bis 10. Diese Grundsätze unterstreichen die Anforderungen in diesem Teil von ISO/IEC 17021, aber solche Grundsätze sind selbst keine eigenen auditierbaren Anforderungen. Abschnitt 10 beschreibt zwei Alternativen zur Unterstützung und zur Darlegung der ständigen Erfüllung der Anforderungen dieses Teils von ISO/IEC 17021 durch die Einführung eines Managementsystems durch die Zertifizierungsstelle.

Zertifizierungstätigkeiten sind die einzelnen Tätigkeiten, welche den gesamten Zertifizierungsprozess ausmachen, angefangen bei der Antragsprüfung bis hin zum Erlöschen der Zertifizierung. Anhang E bietet eine Abbildung, auf welche Art und Weise viele solcher Aktivitäten miteinander interagieren können.

Zertifizierungstätigkeiten umfassen das Audit des Managementsystems einer Organisation. Die Form der Bestätigung der Konformität des Managementsystems einer Organisation mit einer bestimmten Norm oder einer anderen normativen Anforderung bezüglich des Managementsystems stellt üblicherweise ein Zertifizierungsdokument oder ein Zertifikat dar.

Dieser Teil von ISO/IEC 17021 gilt für die Auditierung und Zertifizierung beliebiger Arten von Managementsystemen. Es wird anerkannt, dass einige der darin enthaltenen Anforderungen — besonders diejenigen mit Bezug auf die Kompetenz der Auditoren — durch zusätzliche Kriterien ergänzt werden können, um den Erwartungen der interessierten Parteien gerecht werden zu können.

In diesem Teil von ISO/IEC 17021 bezeichnet die Verbform:

- „müssen“ eine Anforderung;
- „sollten“ eine Empfehlung;
- „dürfen“ eine Erlaubnis;
- „können“ eine Möglichkeit bzw. eine Fähigkeit.

Weitere Einzelheiten hierzu sind in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 zu finden.

user to understand the essential nature of certification and they are a necessary prelude to Clauses 5 to 10. These principles underpin the requirements in this part of ISO/IEC 17021, but such principles are not auditable requirements in their own right. Clause 10 describes two alternative ways of supporting and demonstrating the consistent achievement of the requirements in this part of ISO/IEC 17021 through the establishment of a management system by the certification body.

Certification activities are the individual activities that make up the entire certification process, from application review to termination of certification. Annex E provides an illustration of the way in which many of these activities can interact.

Certification activities involve the audit of an organization's management system. The form of attestation of conformity of an organization's management system to a specific management system standard or other normative requirements is usually a certification document or a certificate.

This part of ISO/IEC 17021 is applicable to the auditing and certification of any type of management system. It is recognized that some of the requirements, in particular those related to auditor competence, can be supplemented with additional criteria in order to achieve the expectations of the interested parties.

In this part of ISO/IEC 17021, 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.

Further details can be found in the ISO/IEC Directives, Part 2.

1 Anwendungsbereich

Dieser Teil von ISO/IEC 17021 enthält Grundsätze für und Anforderungen an die Kompetenz, Folgerichtigkeit und Unparteilichkeit von Stellen, die Audits und Zertifizierungen von Managementsystemen jeglicher Art anbieten.

Zertifizierungsstellen, die nach diesem Teil von ISO/IEC 17021 arbeiten, müssen nicht alle Arten von Managementsystem-Zertifizierungen anbieten.

Zertifizierung von Managementsystemen ist eine Konformitätsbewertungstätigkeit durch eine dritte Seite (siehe ISO/IEC 17000:2004, 5.5) und Stellen, die diese Tätigkeit anbieten, sind daher Konformitätsbewertungsstellen.

ANMERKUNG 1 Beispiele für Managementsysteme sind Umweltmanagementsysteme, Qualitätsmanagementsysteme, Informationssicherheitsmanagementsysteme.

ANMERKUNG 2 In diesem Teil von ISO/IEC 17021 wird Zertifizierung von Managementsystemen als „Zertifizierung“ bezeichnet und Stellen für die Konformitätsbewertung durch eine dritte Seite werden als „Zertifizierungsstellen“ bezeichnet.

ANMERKUNG 3 Eine Zertifizierungsstelle kann nicht-staatlich oder staatlich sein mit oder ohne regelsetzende Kompetenz.

ANMERKUNG 4 Dieser Teil von ISO/IEC 17021 kann als Vorgabe für die Akkreditierung, Begutachtung unter Gleichrangigen oder für andere Auditprozesse genutzt werden.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente, die in diesem Dokument teilweise oder als Ganzes zitiert werden, 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 9000, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

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

1 Scope

This part of ISO/IEC 17021 contains principles and requirements for the competence, consistency and impartiality of bodies providing audit and certification of all types of management systems.

Certification bodies operating to this part of ISO/IEC 17021 do not need to offer all types of management system certification.

Certification of management systems is a third-party conformity assessment activity (see ISO/IEC 17000:2004, 5.5) and bodies performing this activity are therefore third-party conformity assessment bodies.

NOTE 1 Examples of management systems include environmental management systems, quality management systems and information security management systems.

NOTE 2 In this part of ISO/IEC 17021, certification of management systems is referred to as “certification” and third-party conformity assessment bodies are referred to as “certification bodies”.

NOTE 3 A certification body can be non-governmental or governmental, with or without regulatory authority.

NOTE 4 This part of ISO/IEC 17021 can be used as a criteria document for accreditation, peer assessment or other audit processes.

2 Normative references

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

ISO 9000, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

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

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO 9000, ISO/IEC 17000 und die folgenden Begriffe.

3.1 zertifizierter Kunde

Organisation, deren Managementsystem zertifiziert wurde

3.2 Unparteilichkeit

Vorhandensein von Objektivität

Anmerkung 1 zum Begriff: Objektivität bedeutet, dass Interessenkonflikte nicht bestehen oder beigelegt wurden, um nachfolgende Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle nicht nachteilig zu beeinflussen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Andere Begriffe, die bei der Vermittlung von Unparteilichkeitselementen zweckmäßig sind, sind: „Unabhängigkeit“, „Freisein von Interessenkonflikten“, „Freisein von Voreingenommenheit“, „Freisein von Vorurteilen“, „Neutralität“, „Fairness“, „Aufgeschlossenheit“, „Geradlinigkeit“, „Abstandswahrung“, „Ausgewogenheit“.

3.3 Managementsystem-Beratung

Mitwirkung an der Einführung, Umsetzung oder Aufrechterhaltung eines Managementsystems

BEISPIEL 1 Vorbereiten oder Erstellen von Handbüchern oder Verfahren.

BEISPIEL 2 Erteilung spezifischer Beratung, Anleitungen oder Lösungen bezüglich der Entwicklung und Umsetzung eines Managementsystems.

Anmerkung 1 zum Begriff: Organisation von Schulungen und Teilnahme als Ausbilder wird nicht als Beratung betrachtet, vorausgesetzt, dass die Schulung, wenn sie sich auf Managementsysteme oder das Auditieren bezieht, auf die Bereitstellung allgemeiner Informationen beschränkt ist, d. h. der Ausbilder sollte keine kundenspezifischen Lösungen anbieten.

Anmerkung 2 zum Begriff: Die Bereitstellung von allgemeinen Informationen, die nicht kundenspezifische Lösungen zur Verbesserung von Prozessen oder Systemen beinhalten, stellt keine Beratung dar.

Solche Informationen können umfassen:

- Erläuterung von Sinn und Zweck der Zertifizierungsanforderungen;

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO 9000, ISO/IEC 17000 and the following apply.

3.1 certified client

organization whose management system has been certified

3.2 impartiality presence of objectivity

Note 1 to entry: Objectivity means that conflicts of interest do not exist, or are resolved so as not to adversely influence subsequent activities of the certification body.

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

3.3 management system consultancy participation in establishing, implementing or maintaining a management system

EXAMPLE 1 Preparing or producing manuals or procedures.

EXAMPLE 2 Giving specific advice, instructions or solutions towards the development and implementation of a management system.

Note 1 to entry: Arranging training and participating as a trainer is not considered consultancy, provided that, where the course relates to management systems or auditing, it is confined to the provision of generic information; i.e. the trainer should not provide client-specific solutions.

Note 2 to entry: The provision of generic information, but not client specific solutions for the improvement of processes or systems, is not considered to be consultancy.

Such information may include:

- explaining the meaning and intention of certification criteria;

- Identifizierung von Möglichkeiten zur Verbesserung;
- Erläuterung der zugehörigen Theorien, Methoden, Techniken oder Werkzeuge;
- Teilen nichtvertraulicher Information zu verwandten bewährten Verfahren;
- Sonstige Aspekte des Managements, die nicht vom auditierten Managementsystem erfasst sind.

3.4

Zertifizierungsaudit

Audit, das von einer vom Kunden und von den Parteien, die sich auf die Zertifizierung stützen, unabhängigen Auditororganisation zum Zweck der Zertifizierung des Managementsystems des Kunden durchgeführt wird

Anmerkung 1 zum Begriff: In den nachstehenden Definitionen wird der Einfachheit halber zur Bezeichnung von Zertifizierungsaudits durch Dritte der Begriff „Audit“ verwendet.

Anmerkung 2 zum Begriff: Zertifizierungsaudits umfassen Erst-, Überwachungs- und Re-Zertifizierungsaudits und können auch Audits aus besonderem Anlass umfassen.

Anmerkung 3 zum Begriff: Zertifizierungsaudits werden in der Regel von Auditteams derjenigen Stellen durchgeführt, die Zertifizierung der Konformität mit den Anforderungen der für Managementsysteme geltenden Normen als Dienstleistung anbieten.

Anmerkung 4 zum Begriff: Wenn zwei oder mehr Auditororganisationen bei der Auditierung eines einzigen Kunden zusammenarbeiten, wird dies als gemeinschaftliches Audit bezeichnet.

Anmerkung 5 zum Begriff: Wird ein Kunde in einem Zuge auf die Einhaltung der Anforderungen von zwei oder mehr Managementsystemnormen hin auditiert, so wird dies als kombiniertes Audit bezeichnet.

Anmerkung 6 zum Begriff: Hat ein Kunde die Anwendung der Anforderungen von zwei oder mehr Managementsystemnormen in ein einziges Managementsystem integriert und wird er gegen mehr als nur eine Norm auditiert, so wird dies als integriertes Audit bezeichnet.

3.5

Kunde

Organisation, in der das Managementsystem zum Zweck der Zertifizierung auditiert wird

3.6

Auditor

Person, die ein Audit durchführt

- identifying improvement opportunities;
- explaining associated theories, methodologies, techniques or tools;
- sharing non-confidential information on related best practices;
- other management aspects that are not covered by the management system being audited.

3.4

certification audit

audit carried out by an auditing organization independent of the client and the parties that rely on certification, for the purpose of certifying the client's management system

Note 1 to entry: In the definitions which follow, the term “audit” has been used for simplicity to refer to third-party certification audit.

Note 2 to entry: Certification audits include initial, surveillance, re-certification audits, and can also include special audits.

Note 3 to entry: Certification audits are typically conducted by audit teams of those bodies providing certification of conformity to the requirements of management system standards.

Note 4 to entry: A joint audit is when two or more auditing organizations cooperate to audit a single client.

Note 5 to entry: A combined audit is when a client is being audited against the requirements of two or more management systems standards together.

Note 6 to entry: An integrated audit is when a client has integrated the application of requirements of two or more management systems standards into a single management system and is being audited against more than one standard.

3.5

client

organization whose management system is being audited for certification purposes

3.6

auditor

person who conducts an audit

3.7 Kompetenz Fähigkeit, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden, um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen	3.7 competence ability to apply knowledge and skills to achieve intended results
3.8 Betreuer Person, die vom Kunden mit der Unterstützung des Auditteams beauftragt ist	3.8 guide person appointed by the client to assist the audit team
3.9 Beobachter Person, die das Auditteam begleitet, jedoch nicht selbst auditiert	3.9 observer person who accompanies the audit team but does not audit
3.10 technischer Bereich Bereich, der durch Gemeinsamkeiten von Prozessen gekennzeichnet ist, die für eine bestimmte Art von Managementsystem und dessen beabsichtigte Zwecke maßgeblich sind	3.10 technical area area characterized by commonalities of processes relevant to a specific type of management system and its intended results
Anmerkung 1 zum Begriff: Siehe Anmerkung zu 7.1.2.	Note 1 to entry: See Note to 7.1.2.
3.11 Nichtkonformität Nichterfüllung einer Anforderung	3.11 nonconformity non-fulfilment of a requirement
3.12 wesentliche Nichtkonformität <i>Nichtkonformität</i> (3.11), die die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen, beeinträchtigt	3.12 major nonconformity <i>nonconformity</i> (3.11) that affects the capability of the management system to achieve the intended results
Anmerkung 1 zum Begriff: In folgenden Fällen könnten Nichtkonformitäten als wesentlich eingestuft werden: <ul style="list-style-type: none">— wenn erheblicher Zweifel daran besteht, dass eine wirksame Prozesslenkung besteht oder dass Produkte bzw. Dienstleistungen die festgelegten Anforderungen erfüllen;— mehrere untergeordnete Nichtkonformitäten, die sich auf dieselbe Anforderung oder dasselbe Problem beziehen, könnten einen systembezogenen Fehler darstellen und somit eine wesentliche Nichtkonformität ergeben.	Note 1 to entry: Nonconformities could be classified as major in the following circumstances: <ul style="list-style-type: none">— if there is a significant doubt that effective process control is in place, or that products or services will meet specified requirements;— a number of minor nonconformities associated with the same requirement or issue could demonstrate a systemic failure and thus constitute a major nonconformity.
3.13 untergeordnete Nichtkonformität <i>Nichtkonformität</i> (3.11), die die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen, nicht beeinträchtigt	3.13 minor nonconformity <i>nonconformity</i> (3.11) that does not affect the capability of the management system to achieve the intended results
3.14 Fachexperte Person, die dem Auditteam spezifisches Wissen oder Fachkenntnisse zur Verfügung stellt	3.14 technical expert person who provides specific knowledge or expertise to the audit team

Anmerkung 1 zum Begriff: Spezifisches Wissen oder Fachkenntnisse beziehen sich auf die zu auditierende Organisation, den zu auditierenden Prozess oder die zu auditierende Tätigkeit.

3.15

Zertifizierungsprogramm

Konformitätsbewertungssystem, das sich auf Managementsysteme bezieht, auf welche dieselben festgelegten Anforderungen, spezifischen Regeln und Verfahren angewendet werden

3.16

Auditzeitaufwand

Zeitaufwand, der benötigt wird, um ein komplettes und wirksames Audit des Managementsystems der Organisation des Kunden zu planen und durchzuführen

3.17

Dauer des Zertifizierungsaudits von Managementsystemen

Teil des *Auditzeitaufwandes* (3.16), der für die Durchführung von Audittätigkeiten von der Eröffnungsbesprechung bis einschließlich der Abschlussbesprechung aufgewendet wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Zu den Audittätigkeiten zählen üblicherweise:

- Durchführung der Eröffnungsbesprechung;
- Überprüfung von Dokumenten während der Durchführung von Audits;
- Kommunikation während des Audits;
- Rollenverteilung und Verteilung von Verantwortlichkeiten unter den Betreuern und Beobachtern;
- Sammeln und Verifizieren von Informationen;
- Erstellen von Auditfeststellungen;
- Erarbeiten von Auditschlussfolgerungen;
- Durchführen der Abschlussbesprechung.

4 Grundsätze

4.1 Allgemeines

4.1.1 Die in diesem Abschnitt beschriebenen Grundsätze sind die Grundlage für die nachfolgenden spezifischen leistungsbezogenen und beschreibenden Anforderungen dieses Teils von ISO/IEC 17021. Dieser Teil von ISO/IEC 17021 liefert keine spezifischen Anforderungen für alle Situationen, die auftreten können. Diese Grundsätze sollten als Leitlinie für die Entscheidungen

Note 1 to entry: Specific knowledge or expertise is that which relates to the organization, the process or activity to be audited.

3.15

certification scheme

conformity assessment system related to management systems to which the same specified requirements, specific rules and procedures apply

3.16

audit time

time needed to plan and accomplish a complete and effective audit of the client organization's management system

3.17

duration of management system certification audits

part of *audit time* (3.16) spent conducting audit activities from the opening meeting to the closing meeting, inclusive

Note 1 to entry: Audit activities normally include:

- conducting the opening meeting;
- performing document review while conducting the audit;
- communicating during the audit;
- assigning roles and responsibilities of guides and observers;
- collecting and verifying information;
- generating audit findings;
- preparing audit conclusions;
- conducting the closing meeting.

4 Principles

4.1 General

4.1.1 The principles described in this clause provide the basis for the subsequent specific performance and descriptive requirements in this part of ISO/IEC 17021. This part of ISO/IEC 17021 does not give specific requirements for all situations that can occur. These principles should be applied as guidance for the decisions that may need to be made for unanticipated situations. Principles are

angewandt werden, die eventuell bei unvorhergesehenen Situationen zu treffen sind. Grundsätze sind keine Anforderungen.

4.1.2 Übergeordnetes Ziel von Zertifizierung ist es, allen Parteien das Vertrauen zu vermitteln, dass ein Managementsystem festgelegte Anforderungen erfüllt. Der Wert der Zertifizierung ist der Grad an öffentlichem Vertrauen, das durch eine unparteiliche und kompetente Bewertung durch eine dritte Seite vermittelt wird. Parteien, die ein Interesse an einer Zertifizierung haben, schließen ein, ohne auf diese beschränkt zu sein:

- a) die Kunden der Zertifizierungsstellen;
- b) die Kunden der Organisationen, deren Managementsysteme zertifiziert werden;
- c) staatliche Stellen;
- d) Nichtregierungsorganisationen;
- e) Verbraucher und andere öffentliche Kreise.

4.1.3 Vertrauensbildende Prinzipien beinhalten:

- Unparteilichkeit;
- Kompetenz;
- Verantwortung;
- Offenheit;
- Vertraulichkeit;
- Umgang mit Beschwerden;
- risikobasierter Ansatz.

ANMERKUNG Dieser Teil von ISO/IEC 17021 legt Zertifizierungsgrundsätze in Abschnitt 4 fest, wohingegen die entsprechenden Auditgrundsätze in ISO 19011:2011, Abschnitt 4, enthalten sind.

4.2 Unparteilichkeit

4.2.1 Um Vertrauen in Zertifizierung zu erzeugen, ist es für eine Zertifizierungsstelle erforderlich, unparteilich zu sein und als unparteilich empfunden zu werden. Es ist wichtig, dass sich das gesamte interne und externe Personal der Notwendigkeit zur Unparteilichkeit bewusst ist.

4.2.2 Es wird anerkannt, dass die Einnahmequelle der Zertifizierungsstelle die Bezahlung der Zertifizierung durch ihre Kunden ist und damit eine potentielle Gefährdung für die Unparteilichkeit gegeben ist.

not requirements.

4.1.2 The overall aim of certification is to give confidence to all parties that a management system fulfils specified requirements. The value of certification is the degree of public confidence and trust that is established by an impartial and competent assessment by a third-party. Parties that have an interest in certification include, but are not limited to

- a) the clients of the certification bodies;
- b) the customers of the organizations whose management systems are certified;
- c) governmental authorities;
- d) non-governmental organizations;
- e) consumers and other members of the public.

4.1.3 Principles for inspiring confidence include:

- impartiality;
- competence;
- responsibility;
- openness;
- confidentiality;
- responsiveness to complaints;
- risk-based approach.

NOTE This part of ISO/IEC 17021 sets out the principles of certification in Clause 4; the corresponding principles related to auditing can be found in ISO 19011:2011, Clause 4.

4.2 Impartiality

4.2.1 Being impartial, and being perceived to be impartial, is necessary for a certification body to deliver certification that provides confidence. It is important that all internal and external personnel are aware of the need for impartiality.

4.2.2 It is recognized that the source of revenue for a certification body is its client paying for certification, and that this is a potential threat to impartiality.

4.2.3 Um Vertrauen zu erreichen und aufrechtzuerhalten, ist es unbedingt erforderlich, dass die Entscheidungen der Zertifizierungsstelle auf objektivem Nachweis der Konformität (oder Nichtkonformität), die durch die Zertifizierungsstelle festgestellt wurde, beruhen und nicht durch andere Interessen oder andere Parteien beeinflusst werden.

4.2.4 Die Gefährdungen für die Unparteilichkeit können Folgendes umfassen, sind aber nicht darauf beschränkt:

- a) Eigennutz: Gefährdungen, die auf eine Person oder eine Stelle zurückzuführen sind, die in ihrem eigenen Interesse handelt. Der finanzielle Eigennutz stellt eine Gefährdung der Unparteilichkeit in Bezug auf Zertifizierungen dar.
- b) Selbstbewertung: Gefährdungen, die auf eine Person oder Stelle zurückzuführen sind, die die von ihr selbst geleistete Arbeit bewertet. Das Auditieren von Managementsystemen eines Kunden, bei dem die Zertifizierungsstelle Beratungstätigkeit zu Managementsystemen durchgeführt hat, wäre eine Gefährdung durch Selbstbewertung.
- c) Vertrautheit (oder Vertrauen): Gefährdungen, die auf eine Person oder Stelle zurückzuführen sind, die zu vertraut mit oder leichtgläubig gegenüber einer anderen Person ist, anstatt sich um Auditnachweise zu bemühen.
- d) Einschüchterung: Gefährdungen, die darauf zurückzuführen sind, dass sich eine Person oder Stelle offen oder verdeckt bedrängt fühlt, wie z. B. durch die Bedrohung, ersetzt zu werden oder an eine Aufsichtsperson gemeldet zu werden.

4.3 Kompetenz

4.3.1 Um Zertifizierungen erbringen zu können, die Vertrauen erzeugen, ist Kompetenz des Personals in allen Funktionen, die an den Zertifizierungstätigkeiten beteiligt sind, erforderlich.

4.3.2 Die Kompetenz muss auch durch das Managementsystem der Zertifizierungsstelle unterstützt werden.

4.3.3 Es ist eine Schlüsselaufgabe für das Management der Zertifizierungsstelle, einen

4.2.3 To obtain and maintain confidence, it is essential that a certification body's decisions be based on objective evidence of conformity (or non-conformity) obtained by the certification body, and that its decisions are not influenced by other interests or by other parties.

4.2.4 Threats to impartiality may include but are not limited to the following.

- a) Self-interest: threats that arise from a person or body acting in their own interest. A concern related to certification, as a threat to impartiality, is financial self-interest.
- b) Self-review: threats that arise from a person or body reviewing the work done by themselves. Auditing the management systems of a client to whom the certification body provided management systems consultancy would be a self-review threat.
- c) Familiarity (or trust): threats that arise from a person or body being too familiar with or trusting of another person instead of seeking audit evidence.
- d) Intimidation: threats that arise from a person or body having a perception of being coerced openly or secretly, such as a threat to be replaced or reported to a supervisor.

4.3 Competence

4.3.1 Competence of the personnel of the certification body in all functions involved in certification activities is necessary to deliver certification that provides confidence.

4.3.2 The competence also needs to be supported by the management system of the certification body.

4.3.3 It is a key issue for the management of the certification body to have an implemented process

eingeführten Prozess für die Festlegung von Kompetenzkriterien für das Personal, das am Audit und an anderen Zertifizierungstätigkeiten beteiligt ist, zu haben und eine Beurteilung gegen die Kriterien durchzuführen.

4.4 Verantwortlichkeit

4.4.1 Nicht die Zertifizierungsstelle, sondern der zertifizierte Kunde hat die Verantwortung für die konsequente Erfüllung der mit Einführung der Managementsystemnorm beabsichtigten Ergebnisse und die Konformität mit den Anforderungen für die Zertifizierung.

4.4.2 Die Zertifizierungsstelle trägt die Verantwortung, ausreichend objektive Nachweise zu begutachten, auf deren Grundlage eine Zertifizierungsentscheidung beruht. Basierend auf den Auditschlussfolgerungen trifft sie die Entscheidung, die Zertifizierung zu gewähren, falls ausreichender Nachweis für die Konformität besteht, oder die Zertifizierung nicht zu gewähren, falls kein ausreichender Nachweis für die Konformität besteht.

ANMERKUNG Jedes Audit ist eine Stichprobe des Managementsystems einer Organisation und ist daher keine Garantie für 100%ige Übereinstimmung mit den Anforderungen.

4.5 Offenheit

4.5.1 Eine Zertifizierungsstelle muss für öffentlichen Zugang oder Offenlegung der sachgemäßen und rechtzeitigen Informationen über ihren Audit- und Zertifizierungsprozess sowie über den Zertifizierungsstatus einer Organisation sorgen (d. h. die Erteilung, Aufrechterhaltung der Zertifizierung, Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung, Erneuerung, Aussetzung oder Wiederherstellung oder Zurückziehung der Zertifizierung), um Vertrauen in die Integrität und Glaubwürdigkeit von Zertifizierung zu erzeugen. Offenheit ist ein Prinzip des Zugangs zu oder der Offenlegung von entsprechenden Informationen.

4.5.2 Um Vertrauen in die Zertifizierung zu erreichen und aufrechtzuerhalten, sollte eine Zertifizierungsstelle bestimmten interessierten Parteien geeigneten Zugang zu oder Offenlegung von nicht vertraulichen Informationen über die Schlussfolgerungen von bestimmten Audits bieten (z. B. Audits als Antwort auf Beschwerden).

for the establishment of competence criteria for the personnel involved in the audit and other certification activities and to perform evaluation against the criteria.

4.4 Responsibility

4.4.1 The certified client, and not the certification body, has the responsibility for consistently achieving the intended results of implementation of the management system standard and conformity with the requirements for certification.

4.4.2 The certification body has the responsibility to assess sufficient objective evidence upon which to base a certification decision. Based on audit conclusions, it makes a decision to grant certification if there is sufficient evidence of conformity, or not to grant certification if there is not sufficient evidence of conformity.

NOTE Any audit is based on sampling within an organization's management system and therefore is not a guarantee of 100 % conformity with requirements.

4.5 Openness

4.5.1 A certification body needs to provide public access to, or disclosure of, appropriate and timely information about its audit process and certification process, and about the certification status (i.e. the granting, maintaining of certification, expanding or reducing the scope of certification, renewing, suspending or restoring, or withdrawing of certification) of any organization, in order to gain confidence in the integrity and credibility of certification. Openness is a principle of access to, or disclosure of, appropriate information.

4.5.2 To gain or maintain confidence in certification, a certification body should provide appropriate access to, or disclosure of, non-confidential information about the conclusions of specific audits (e.g. audits in response to complaints) to specific interested parties.

4.6 Vertraulichkeit

Um bevorrechtigten Zugang zu Informationen zu erhalten, ist es unbedingt erforderlich, dass eine Zertifizierungsstelle keine vertraulichen Informationen offenlegt. Diese Informationen werden von der Zertifizierungsstelle benötigt, um die Konformität gemäß den Anforderungen an eine Zertifizierung angemessen bewerten zu können.

4.7 Offenheit für Beschwerden

Seiten, die sich auf die Zertifizierung verlassen, erwarten, dass Beschwerden untersucht werden. Falls diese für begründet befunden werden, sollten sie darauf vertrauen können, dass diese Beschwerden zweckmäßig behandelt werden und dass angemessene Anstrengungen durch die Zertifizierungsstelle zu ihrer Klärung unternommen werden. Ein tatsächlicher Umgang mit Beschwerden hat eine wichtige Bedeutung zum Schutz der Zertifizierungsstellen, ihrer Kunden und anderer Anwender von Zertifizierung vor Fehlern, Versäumnissen oder unvernünftigem Verhalten. Vertrauen in Zertifizierungstätigkeiten wird abgesichert, wenn Beschwerden entsprechend bearbeitet werden.

ANMERKUNG Eine entsprechende Ausgewogenheit zwischen den Prinzipien Offenheit und Vertraulichkeit, einschließlich Offenheit für Beschwerden, ist erforderlich, um allen Nutzern von Zertifizierung Integrität und Glaubwürdigkeit darzulegen.

4.8 Risikobasierter Ansatz

Zertifizierungsstellen müssen die Risiken in Bezug auf die Bereitstellung von kompetenter, folgerichtiger und unparteilicher Zertifizierung berücksichtigen. Zu den Risiken zählen, ohne auf diese beschränkt zu sein, solche im Zusammenhang mit:

- den Auditzielen;
- der Stichprobenprüfung, die im Auditprozess angewendet wird;
- der tatsächlichen und der empfundenen Unparteilichkeit;
- den gesetzlichen, regulatorischen und Haftungsangelegenheiten;
- dem zu auditierenden Kunden und dessen Arbeitsumfeld;
- dem Einfluss des Audits auf den Kunden und seine Tätigkeiten;

4.6 Confidentiality

To gain the privileged access to information that is needed for the certification body to assess conformity to requirements for certification adequately, it is essential that a certification body does not disclose any confidential information.

4.7 Responsiveness to complaints

Parties that rely on certification expect to have complaints investigated and, if these are found to be valid, should have confidence that these complaints will be appropriately addressed and that a reasonable effort will be made by the certification body to resolve them. Effective responsiveness to complaints is an important means of protection for the certification body, its clients and other users of certification against errors, omissions or unreasonable behaviour. Confidence in certification activities is safeguarded when complaints are processed appropriately.

NOTE An appropriate balance between the principles of openness and confidentiality, including responsiveness to complaints, is necessary in order to demonstrate integrity and credibility to all users of certification.

4.8 Risk-based approach

Certification bodies need to take into account the risks associated with providing competent, consistent and impartial certification. Risks may include, but are not limited to, those associated with:

- the objectives of the audit;
- the sampling used in the audit process;
- real and perceived impartiality;
- legal, regulatory and liability issues;
- the client organization being audited and its operating environment;
- impact of the audit on the client and its activities;

- der Gesundheit und Sicherheit des Auditteams;
- der Wahrnehmung durch die interessierten Parteien;
- irreführenden Aussagen vom zertifizierten Kunden;
- der Zeichennutzung.

5 Allgemeine Anforderungen

5.1 Rechts- und Vertragsfragen

5.1.1 Rechtliche Verantwortlichkeit

Die Zertifizierungsstelle muss eine juristische Person oder ein festgelegter Teil einer juristischen Person sein, die für alle ihre Zertifizierungstätigkeiten rechtlich verantwortlich gemacht werden kann. Eine staatliche Zertifizierungsstelle gilt aufgrund ihres behördlichen Status als juristische Person.

5.1.2 Zertifizierungsvereinbarung

Die Zertifizierungsstelle muss eine rechtlich durchsetzbare Vereinbarung mit jedem ihrer Kunden über die Bereitstellung von Zertifizierungstätigkeiten im Einklang mit den relevanten Anforderungen dieses Teils von ISO/IEC 17021 haben. Für den Fall, dass es mehrere Filialen der Zertifizierungsstelle oder mehrere Standorte des Kunden gibt, muss die Zertifizierungsstelle zusätzlich sicherstellen, dass es zwischen der Zertifizierungsstelle, die die Zertifizierung erteilt, und dem Kunden eine rechtlich durchsetzbare Vereinbarung gibt, die alle vom Geltungsbereich der Zertifizierung erfassten Standorte umfasst.

ANMERKUNG Eine Vereinbarung kann erreicht werden durch mehrere Vereinbarungen, die aufeinander verweisen oder auf andere Weise miteinander verbunden sind.

5.1.3 Verantwortlichkeit für Zertifizierungsentscheidungen

Die Zertifizierungsstelle muss verantwortlich sein und muss das alleinige Recht behalten für ihre Entscheidungen in Bezug auf Zertifizierung, einschließlich der Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung der Zertifizierung, Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung, Erneuerung, Aussetzung oder Wiederherstellung nach einer Aussetzung, oder Zurückziehung der Zertifizierung.

- health and safety of the audit teams;
- perception of interested parties;
- misleading statements by the certified client;
- use of marks.

5 General requirements

5.1 Legal and contractual matters

5.1.1 Legal responsibility

The certification body shall be a legal entity, or a defined part of a legal entity that can be held legally responsible for all its certification activities. A governmental certification body is deemed to be a legal entity on the basis of its governmental status.

5.1.2 Certification agreement

The certification body shall have a legally enforceable agreement with each client for the provision of certification activities in accordance with the relevant requirements of this part of ISO/IEC 17021. In addition, where there are multiple offices of a certification body or multiple sites of a client, the certification body shall ensure there is a legally enforceable agreement between the certification body granting certification and the client that covers all the sites within the scope of the certification.

NOTE An agreement can be achieved through multiple agreements that reference or otherwise link to one another.

5.1.3 Responsibility for certification decisions

The certification body shall be responsible for, and shall retain authority for, its decisions relating to certification, including the granting, refusing, maintaining of certification, expanding or reducing the scope of certification, renewing, suspending or restoring following suspension, or withdrawing of certification.

5.2 Handhabung der Unparteilichkeit

5.2.1 Die Durchführung von Konformitätsbewertungstätigkeiten muss unparteilich erfolgen. Die Zertifizierungsstelle muss für die Unparteilichkeit ihrer Konformitätsbewertungstätigkeiten verantwortlich sein und darf nicht zulassen, dass kommerzieller, finanzieller oder sonstiger Druck ihre Unparteilichkeit gefährdet.

5.2.2 Die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle muss sich zur Unparteilichkeit bei den Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen verpflichten. Die Zertifizierungsstelle muss eine Politik haben, die aussagt, dass sie die Bedeutung der Unparteilichkeit bei der Durchführung ihrer Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen versteht, dass sie Interessenkonflikte handhabt und die Objektivität ihrer Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen sicherstellt.

5.2.3 Die Zertifizierungsstelle muss über einen Prozess verfügen, um die Risiken bezüglich Interessenkonflikten, die aus der Bereitstellung der Zertifizierung entstehen, einschließlich von Konflikten, die aus ihren Beziehungen mit verbundenen Stellen entstehen, fortlaufend zu identifizieren, zu analysieren, zu evaluieren, zu behandeln, zu überwachen und zu dokumentieren. Besteht eine Gefährdung der Unparteilichkeit, muss die Zertifizierungsstelle dokumentieren und darlegen, wie sie derartige Gefährdungen beseitigt und muss jegliches Restrisiko dokumentieren. Diese Darlegung muss alle potentiellen Gefährdungen umfassen, die identifiziert wurden, ob sie nun innerhalb der Zertifizierungsstelle selbst oder aus den Tätigkeiten anderer Personen, Stellen oder Organisationen entstehen. Wenn eine Beziehung mit einer verbundenen Stelle eine nicht akzeptable Gefährdung der Unparteilichkeit darstellt (wie z. B. bei einer hundertprozentigen Tochtergesellschaft der Zertifizierungsstelle, die von ihrer Muttergesellschaft eine Zertifizierung verlangt), dann darf diese Zertifizierung nicht bereitgestellt werden.

Die oberste Leitung muss jegliches Restrisiko bewerten, um zu ermitteln, ob dieses innerhalb eines annehmbaren Risikograds liegen.

Das Verfahren zur Risikobewertung muss die Benennung und Konsultation von geeigneten interessierten Parteien umfassen, um zu Fragen zu beraten, die das Vertrauen in die Unparteilichkeit, einschließlich Offenheit und öffentliche Wahrnehmung, betreffen. Die Konsultation geeigneter inte-

5.2 Management of impartiality

5.2.1 Conformity assessment activities shall be undertaken impartially. The certification body shall be responsible for the impartiality of its conformity assessment activities and shall not allow commercial, financial or other pressures to compromise impartiality.

5.2.2 The certification body shall have top management commitment to impartiality in management system certification activities. The certification body shall have a policy that it understands the importance of impartiality in carrying out its management system certification activities, manages conflict of interest and ensures the objectivity of its management system certification activities.

5.2.3 The certification body shall have a process to identify, analyse, evaluate, treat, monitor, and document the risks related to conflict of interests arising from provision of certification including any conflicts arising from its relationships on an ongoing basis. Where there are any threats to impartiality, the certification body shall document and demonstrate how it eliminates or minimizes such threats and document any residual risk. The demonstration shall cover all potential threats that are identified, whether they arise from within the certification body or from the activities of other persons, bodies or organizations. When a relationship poses an unacceptable threat to impartiality (such as a wholly owned subsidiary of the certification body requesting certification from its parent), then certification shall not be provided.

Top management shall review any residual risk to determine if it is within the level of acceptable risk.

The risk assessment process shall include identification of and consultation with appropriate interested parties to advise on matters affecting impartiality including openness and public perception. The consultation with appropriate interested parties shall be balanced with no single

ressierter Parteien muss ausgewogen sein, ohne dass Einzelinteressen überwiegen.

ANMERKUNG 1 Ursachen, die die Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle gefährden können, können auf Eigentümerschaft, Beherrschung, Leitung, Personal, gemeinsam genutzten Ressourcen, Finanzen, Verträgen, Schulungen, Vermarktung und Zahlung von Verkaufsprovisionen oder anderen Anreizen für die Empfehlung neuer Kunden usw. basieren.

ANMERKUNG 2 Interessierte Parteien können einschließen: Personal und Kunden der Zertifizierungsstelle, Kunden derjenigen Organisationen, deren Managementsysteme zertifiziert werden, Vertreter von Industrie- und Handelsverbänden, Vertreter von regelsetzenden Behörden oder sonstigen staatlichen Stellen oder Vertreter von Nichtregierungsorganisationen einschließlich Verbraucherorganisationen.

ANMERKUNG 3 Ein Weg zur Erfüllung der Anforderung dieses Abschnitts an die Konsultation ist der Einsatz eines Komitees dieser interessierten Parteien.

5.2.4 Eine Zertifizierungsstelle darf das Qualitätsmanagementsystem einer anderen Zertifizierungsstelle nicht zertifizieren.

5.2.5 Die Zertifizierungsstelle sowie Teile derselben juristischen Person und jegliche Einheit unter der Organisationskontrolle der Zertifizierungsstelle [siehe 9.5.1.2, Aufzählung b)] dürfen keine Beratung zu Managementsystemen anbieten oder bereitstellen. Dies trifft auch auf den Teil der staatlichen Stelle zu, die als Zertifizierungsstelle identifiziert ist.

ANMERKUNG Dies schließt nicht die Möglichkeit des Informationsaustausches (z. B. Erläuterung von Feststellungen oder Verdeutlichung von Anforderungen) zwischen der Zertifizierungsstelle und ihren Kunden aus.

5.2.6 Die Durchführung von internen Audits durch die Zertifizierungsstelle sowie durch jegliche Teile derselben juristischen Person bei ihren zertifizierten Kunden stellt eine signifikante Gefährdung der Unparteilichkeit dar. Daher dürfen die Zertifizierungsstelle sowie Teile derselben juristischen Person und jegliche Einheit unter der Organisationskontrolle der Zertifizierungsstelle [siehe 9.5.1.2, Aufzählung b)] ihren zertifizierten Kunden keine internen Audits anbieten oder bereitstellen. Eine anerkannte Minimierung dieser Gefährdung ist, wenn die Zertifizierungsstelle ein Managementsystem, zu dem es interne Audits durchgeführt hat, frühestens zwei Jahre nach Abschluss des internen Audits zertifiziert.

ANMERKUNG Siehe Anmerkung 1 zu 5.2.3.

interest predominating.

NOTE 1 Sources of threats to impartiality of the certification body can be based on ownership, governance, management, personnel, shared resources, finances, contracts, training, marketing and payment of a sales commission or other inducement for the referral of new clients, etc.

NOTE 2 Interested parties can include personnel and clients of the certification body, customers of organizations whose management systems are certified, representatives of industry trade associations, representatives of governmental regulatory bodies or other governmental services, or representatives of non-governmental organizations, including consumer organizations.

NOTE 3 One way of fulfilling the consultation requirement of this clause is by the use of a committee of these interested parties.

5.2.4 A certification body shall not certify another certification body for its quality management system.

5.2.5 The certification body and any part of the same legal entity and any entity under the organizational control of the certification body [see 9.5.1.2, bullet b)] shall not offer or provide management system consultancy. This also applies to that part of government identified as the certification body.

NOTE This does not preclude the possibility of exchange of information (e.g. explanation of findings or clarification of requirements) between the certification body and its clients.

5.2.6 The carrying out of internal audits by the certification body and any part of the same legal entity to its certified clients is a significant threat to impartiality. Therefore, the certification body and any part of the same legal entity and any entity under the organizational control of the certification body [see 9.5.1.2, bullet b)] shall not offer or provide internal audits to its certified clients. A recognized mitigation of this threat is that the certification body shall not certify a management system on which it provided internal audits for a minimum of two years following the completion of the internal audits.

NOTE See Note 1 to 5.2.3.

5.2.7 Wenn der Kunde Managementsystem-Beratung von einer Stelle, die mit der Zertifizierungsstelle in Verbindung steht, erhalten hat, dann stellt dies eine signifikante Gefährdung der Unparteilichkeit dar. Eine anerkannte Minimierung dieser Gefährdung ist, wenn die Zertifizierungsstelle ein Managementsystem frühestens zwei Jahre nach Beendigung der Beratung bezüglich dieses Managementsystems zertifiziert.

ANMERKUNG Siehe Anmerkung 1 zu 5.2.3.

5.2.8 Die Zertifizierungsstelle darf keine Audits an eine Beratungsorganisation für Managementsysteme ausgliedern, da dies eine inakzeptable Gefährdung für die Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle darstellt (siehe 7.5). Dies bezieht sich nicht auf Personen, die als Auditoren unter Vertrag stehen, wie in 7.3 beschrieben.

5.2.9 Die Tätigkeiten einer Zertifizierungsstelle dürfen nicht zusammen mit den Tätigkeiten einer Organisation, die Beratung zu Managementsystemen bereitstellt, vertrieben oder angeboten werden. Die Zertifizierungsstelle muss Maßnahmen ergreifen, um unangebrachte Verbindungen oder Aussagen durch eine Beratungsorganisation korrigieren zu können, die aussagen oder stillschweigend andeuten, dass eine Zertifizierung unkomplizierter, leichter, schneller oder preiswerter wäre, wenn die Zertifizierungsstelle zum Einsatz käme. Eine Zertifizierungsstelle darf nicht angeben oder stillschweigend andeuten, dass eine Zertifizierung unkomplizierter, leichter, schneller oder preiswerter wäre, wenn eine bestimmte Beratungsorganisation zum Einsatz käme.

5.2.10 Um sicherzustellen, dass es keinen Interessenkonflikt gibt, darf das Personal, das Beratungen zu Managementsystemen geleistet hat, einschließlich derjenigen Personen, die in leitender Position tätig sind, nicht in einem Audit oder in anderen Zertifizierungstätigkeiten eingesetzt werden, sofern sie an Managementsystem-Beratung gegenüber dem Kunden beteiligt waren. Eine anerkannte Minimierung dieser Gefährdung ist, wenn das Personal frühestens zwei Jahre nach Ende der Beratungen zum Managementsystem eingesetzt werden darf.

5.2.11 Die Zertifizierungsstelle muss Maßnahmen ergreifen, um auf jegliche Gefährdungen ihrer Unparteilichkeit zu reagieren, die aus den Tätigkeiten anderer Personen, Stellen oder Organisationen herrühren.

5.2.7 Where a client has received management systems consultancy from a body that has a relationship with a certification body, this is a significant threat to impartiality. A recognized mitigation of this threat is that the certification body shall not certify the management system for a minimum of two years following the end of the consultancy.

NOTE See Note 1 to 5.2.3.

5.2.8 The certification body shall not outsource audits to a management system consultancy organization, as this poses an unacceptable threat to the impartiality of the certification body (see 7.5). This does not apply to individuals contracted as auditors covered in 7.3.

5.2.9 The certification body's activities shall not be marketed or offered as linked with the activities of an organization that provides management system consultancy. The certification body shall take action to correct inappropriate links or statements by any consultancy organization stating or implying that certification would be simpler, easier, faster or less expensive if the certification body were used. A certification body shall not state or imply that certification would be simpler, easier, faster or less expensive if a specified consultancy organization were used.

5.2.10 In order to ensure that there is no conflict of interests, personnel who have provided management system consultancy, including those acting in a managerial capacity, shall not be used by the certification body to take part in an audit or other certification activities if they have been involved in management system consultancy towards the client. A recognized mitigation of this threat is that personnel shall not be used for a minimum of two years following the end of the consultancy.

5.2.11 The certification body shall take action to respond to any threats to its impartiality arising from the actions of other persons, bodies or organizations.

5.2.12 Das gesamte Zertifizierungspersonal, sowohl das interne als auch das externe, bzw. die Ausschüsse, die Einfluss auf die Zertifizierungstätigkeiten haben könnten, müssen unparteilich handeln und dürfen nicht zulassen, dass kommerzieller, finanzieller oder sonstiger Druck die Unparteilichkeit gefährdet.

5.2.13 Zertifizierungsstellen müssen sowohl vom internen als auch vom externen Personal verlangen, jede ihnen bekannte Situation offen zu legen, die es selbst oder die Zertifizierungsstelle vor Interessenkonflikten stellen könnte. Die Zertifizierungsstellen müssen diese Information als Vorgabe aufzeichnen und verwenden, um Gefährdungen bezüglich der Unparteilichkeit zu identifizieren, die durch die Tätigkeiten des jeweiligen Personals oder der Organisationen, die dieses Personal beschäftigt haben, entstehen. Sie darf dieses Personal, sowohl internes als auch externes, nicht einsetzen, es sei denn, sie kann darlegen, dass es keinen Interessenkonflikt gibt.

5.3 Haftung und Finanzierung

5.3.1 Die Zertifizierungsstelle muss darlegen können, dass sie die Risiken, die aus ihren Zertifizierungstätigkeiten entstehen, beurteilt hat und dass sie über geeignete Maßnahmen verfügt (z. B. Versicherungen oder Rücklagen), um in den geographischen Regionen, in denen sie tätig ist, die Verbindlichkeiten abzudecken, die aus ihren Tätigkeitsebenen entstehen.

5.3.2 Die Zertifizierungsstelle muss ihre Finanzen und Einnahmequellen ermitteln sowie darlegen, dass ihre Unparteilichkeit anfangs und laufend nicht durch wirtschaftlichen, finanziellen oder sonstigen Druck gefährdet wird.

6 Strukturelle Anforderungen

6.1 Organisationsstruktur und oberste Leitung

6.1.1 Die Zertifizierungsstelle muss ihre Organisationsstruktur, Pflichten, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Leitung und des Personals, das an der Zertifizierung beteiligt ist, sowie aller Ausschüsse dokumentieren. Wenn die Zertifizierungsstelle ein definierter Teil einer juristischen Person ist, so muss die Struktur die Weisungskette und die Beziehungen zu anderen Teilen innerhalb derselben juristischen Person enthalten.

5.2.12 All certification body personnel, either internal or external, or committees, who could influence the certification activities, shall act impartially and shall not allow commercial, financial or other pressures to compromise impartiality.

5.2.13 Certification bodies shall require personnel, internal and external, to reveal any situation known to them that can present them or the certification body with a conflict of interests. Certification bodies shall record and use this information as input to identifying threats to impartiality raised by the activities of such personnel or by the organizations that employ them, and shall not use such personnel, internal or external, unless they can demonstrate that there is no conflict of interest.

5.3 Liability and financing

5.3.1 The certification body shall be able to demonstrate that it has evaluated the risks arising from its certification activities and that it has adequate arrangements (e.g. insurance or reserves) to cover liabilities arising from its operations in each of its fields of activities and the geographic areas in which it operates.

5.3.2 The certification body shall evaluate its finances and sources of income and demonstrate that initially, and on an ongoing basis, commercial, financial or other pressures do not compromise its impartiality.

6 Structural requirements

6.1 Organizational structure and top management

6.1.1 The certification body shall document its organizational structure, duties, responsibilities and authorities of management and other personnel involved in certification and any committees. When the certification body is a defined part of a legal entity, the structure shall include the line of authority and the relationship to other parts within the same legal entity.

6.1.2 Zertifizierungstätigkeiten müssen so strukturiert und gehandhabt werden, so dass die Unparteilichkeit sichergestellt wird.

6.1.3 Die Zertifizierungsstelle muss die oberste Leitung benennen (Gremium, Personengruppe oder Person), die die Gesamtbefugnis und -verantwortung für jeden der folgenden Vorgänge hat:

- a) Entwicklung von grundsätzlichen Regelungen und Einführung von Prozessen und Verfahren, die sich auf ihre Tätigkeiten beziehen;
- b) Überwachung der Umsetzung der grundsätzlichen Regelungen, Prozesse und Verfahren;
- c) Sicherstellung der Unparteilichkeit;
- d) Überwachung ihrer Finanzen;
- e) Entwicklung von Dienstleistungen und Programmen für die Zertifizierung von Managementsystemen;
- f) Durchführung von Audits und Zertifizierungen sowie Umgang mit Beschwerden;
- g) Entscheidungen über die Zertifizierung;
- h) nach Bedarf Delegierung von Befugnissen auf Ausschüsse oder Einzelpersonen, um festgelegte Tätigkeiten in ihrem Auftrag auszuführen;
- i) vertragliche Vereinbarungen;
- j) Bereitstellen ausreichender Ressourcen für die Zertifizierungstätigkeiten.

6.1.4 Die Zertifizierungsstelle muss über formelle Regeln für die Einsetzung, den Aufgabenbereich und die Arbeitsweise von allen Ausschüssen, die in die Zertifizierungstätigkeiten eingebunden sind, verfügen.

6.2 Operative Lenkung

6.2.1 Die Zertifizierungsstelle muss über ein Verfahren zur wirksamen Kontrolle der Zertifizierungstätigkeiten von Zweigstellen, Partnerschaften, Vertretern, Franchisenehmern usw. verfügen, unabhängig von deren Rechtsstellung, Beziehung oder geographischen Standort. Die Zertifizierungsstelle muss das Risiko berücksichtigen, welches diese Aktivitäten für die Kompetenz, Folgerichtigkeit und Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle darstellen.

6.2.2 Die Zertifizierungsstelle muss das angemessene Maß und Verfahren zur Kontrolle von

6.1.2 Certification activities shall be structured and managed so as to safeguard impartiality.

6.1.3 The certification body shall identify the top management (board, group of persons, or person) having overall authority and responsibility for each of the following:

- a) development of policies and establishment of processes and procedures relating to its operations;
- b) supervision of the implementation of the policies, processes and procedures;
- c) ensuring impartiality;
- d) supervision of its finances;
- e) development of management system certification services and schemes;
- f) performance of audits and certification, and responsiveness to complaints;
- g) decisions on certification;
- h) delegation of authority to committees or individuals, as required, to undertake defined activities on its behalf;
- i) contractual arrangements;
- j) provision of adequate resources for certification activities.

6.1.4 The certification body shall have formal rules for the appointment, terms of reference and operation of any committees that are involved in the certification activities.

6.2 Operational control

6.2.1 The certification body shall have a process for the effective control of certification activities delivered by branch offices, partnerships, agents, franchisees, etc., irrespective of their legal status, relationship or geographical location. The certification body shall consider the risk that these activities pose to the competence, consistency and impartiality of the certification body.

6.2.2 The certification body shall consider the appropriate level and method of control of activities

durchgeführten Tätigkeiten berücksichtigen einschließlich ihrer Prozesse, technischen Bereiche der Tätigkeitsfelder der Zertifizierungsstelle, Kompetenz des Personals, Kontrollketten des Managements, Berichterstattung und Fernzugang zu Tätigkeiten einschließlich Aufzeichnungen.

7 Anforderungen an Ressourcen

7.1 Kompetenz des Personals

7.1.1 Allgemeine Überlegungen

Die Zertifizierungsstelle muss über Prozesse verfügen, die sicherstellen, dass das Personal über angemessenes Wissen und Fertigkeiten verfügt bezüglich der Arten von Managementsystemen (z. B. Umweltmanagementsysteme, Qualitätsmanagementsysteme, Informationssicherheitsmanagementsysteme) sowie der geographischen Bereiche, in denen es tätig ist.

7.1.2 Festlegung der Kompetenzkriterien

Die Zertifizierungsstelle muss über einen Prozess zur Ermittlung der Kompetenzkriterien für das am Management und an der Durchführung von Audits und anderen Zertifizierungstätigkeiten beteiligte Personal verfügen. Die Kompetenzkriterien müssen unter Berücksichtigung der Anforderungen aller Normen oder Spezifikationen zu den einzelnen Arten von Managementsystemen für jeden technischen Bereich und für jede Funktion im Zertifizierungsprozess ermittelt werden. Ergebnis dieses Prozesses müssen die dokumentierten Kriterien für das Wissen und die Fertigkeiten sein, die erforderlich sind, um Auditierungs- und Zertifizierungsaufgaben wirksam und mit den beabsichtigten Ergebnissen ausführen zu können. Der normative Anhang A legt die Arten an Wissen und Fertigkeiten fest, die eine Zertifizierungsstelle für bestimmte Funktionen festlegen muss. Falls zusätzlich für eine bestimmte Norm oder ein bestimmtes Zertifizierungsprogramm spezifische Kompetenzkriterien festgelegt wurden (z. B. ISO/IEC TS 17021-2, ISO/IEC TS 17021-3 oder ISO/TS 22003), müssen diese angewendet werden.

ANMERKUNG Der Begriff „technischer Bereich“ wird in Abhängigkeit von der berücksichtigten Managementsystemnorm unterschiedlich angewendet. Für alle Managementsysteme bezieht sich der Begriff auf Produkte, Prozesse und Dienstleistungen im Kontext des Anwendungsbereichs der Managementsystemnorm. Der technische Bereich kann durch ein spezielles Zertifizierungsprogramm (z. B. ISO/TS 22003) festgelegt oder

undertaken including its processes, technical areas of certification bodies' operations, competence of personnel, lines of management control, reporting and remote access to operations including records.

7 Resource requirements

7.1 Competence of personnel

7.1.1 General considerations

The certification body shall have processes to ensure that personnel have appropriate knowledge and skills relevant to the types of management systems (e.g. environmental management systems, quality management systems, information security management systems) and geographic areas in which it operates.

7.1.2 Determination of competence criteria

The certification body shall have a process for determining the competence criteria for personnel involved in the management and performance of audits and other certification activities. Competence criteria shall be determined with regard to the requirements of each type of management system standard or specification, for each technical area, and for each function in the certification process. The output of the process shall be the documented criteria of required knowledge and skills necessary to effectively perform audit and certification tasks to be fulfilled to achieve the intended results. Annex A specifies the knowledge and skills that a certification body shall define for specific functions. Where additional specific competence criteria have been established for a specific standard or certification scheme (e.g. ISO/IEC TS 17021-2, ISO/IEC TS 17021-3 or ISO/TS 22003), these shall be applied.

NOTE The term “technical area” is applied differently depending on the management system standard being considered. For any management system, the term is related to products, processes and services in the context of the scope of the management system standard. The technical area can be defined by a specific certification scheme (e.g. ISO/TS 22003) or can be determined by the certification body. It is used to

von der Zertifizierungsstelle bestimmt werden. Er wird für zahlreiche andere Begriffe verwendet, wie z. B. „Anwendungsbereiche“, „Kategorien“, „Sektoren“, usw., die in der Regel in unterschiedlichen Management-systemdisziplinen verwendet werden.

7.1.3 Beurteilungsprozesse

Die Zertifizierungsstelle muss über dokumentierte Prozesse für eine erste Beurteilung der Kompetenz und die laufende Überwachung der Kompetenz und der Leistungsfähigkeit des gesamten Personals verfügen, das am Management und an der Durchführung von Audits und anderen Zertifizierungstätigkeiten beteiligt ist. In dem dokumentierten Prozess sind die festgelegten Kompetenzkriterien anzuwenden. Die Zertifizierungsstelle muss darlegen, dass ihre Beurteilungsmethoden wirksam sind. Als Ergebnis dieser Prozesse müssen die Personen ermittelt werden, die das erforderliche Maß an Kompetenz für die verschiedenen Funktionen des Audit- und Zertifizierungsprozesses nachgewiesen haben. Die Kompetenz muss nachgewiesen werden, bevor die Person die Verantwortung für die Durchführung ihrer Tätigkeiten innerhalb der Zertifizierungsstelle übernimmt.

ANMERKUNG 1 In Anhang B ist eine Reihe von Beurteilungsmethoden beschrieben, die bei der Kompetenzbeurteilung angewendet werden können.

ANMERKUNG 2 Anhang C zeigt ein Beispiel eines Prozessablaufs für die Ermittlung und Aufrechterhaltung der Kompetenz.

7.1.4 Weitere Überlegungen

Die Zertifizierungsstelle muss Zugang haben zu erforderlicher technischer Fachkenntnis zwecks Ratschlägen zu Fragen, die sich direkt auf die Zertifizierungstätigkeiten für alle technischen Bereiche, Arten von Managementsystemen und geographischen Gebieten beziehen, in denen die Zertifizierungsstelle tätig ist. Derartige Ratschläge dürfen extern oder durch das Personal der Zertifizierungsstelle erteilt werden.

7.2 Personal, das in die Zertifizierungstätigkeiten einbezogen ist

7.2.1 Die Zertifizierungsstelle muss über ausreichend und kompetentes Personal zur Handhabung und Unterstützung der Art und des Umfangs der Auditprogramme und für weitere Zertifizierungsaufgaben verfügen.

cover a number of other terms such as “scopes”, “categories”, “sectors”, etc., which are traditionally used in different management system disciplines.

7.1.3 Evaluation processes

The certification body shall have documented processes for the initial competence evaluation, and on-going monitoring of competence and performance of all personnel involved in the management and performance of audits and other certification activities, applying the determined competence criteria. The certification body shall demonstrate that its evaluation methods are effective. The output from these processes shall be to identify personnel who have demonstrated the level of competence required for the different functions of the audit and certification process. Competence shall be demonstrated prior to the individual taking the responsibility for the performance of their activities within the certification body.

NOTE 1 A number of evaluation methods that can be used to evaluate competence are described in Annex B.

NOTE 2 Annex C shows an example of a process flow for determining and maintaining competence.

7.1.4 Other considerations

The certification body shall have access to the necessary technical expertise for advice on matters directly relating to certification activities for all technical areas, types of management systems and geographic areas in which the certification body operates. Such advice may be provided externally or by certification body personnel.

7.2 Personnel involved in the certification activities

7.2.1 The certification body shall have sufficient, competent personnel for managing and supporting the type and range of audit programmes and other certification work performed.

7.2.2 Die Zertifizierungsstelle muss eine ausreichende Anzahl an Auditoren, einschließlich Auditteamleitern und Fachexperten, beschäftigen oder Zugang dazu haben, um alle ihre Tätigkeiten abzudecken und das durchzuführende Auditvolumen bewältigen zu können.

7.2.3 Die Zertifizierungsstelle muss jeder beteiligten Person deren Pflichten, Verantwortlichkeiten und Befugnisse verständlich machen.

7.2.4 Die Zertifizierungsstelle muss über Prozesse zur Auswahl, Schulung, formellen Autorisierung von Auditoren und zur Auswahl und Einweisung von Fachexperten, die in der Zertifizierungstätigkeit eingesetzt sind, verfügen. Die erste Kompetenzbeurteilung eines Auditors muss einen Nachweis über die Fähigkeit beinhalten, gefordertes Wissen und Fertigkeiten während Audits anzuwenden. Dies ist von einem kompetenten Bewerter, der den Auditor bei der Durchführung eines Audits beobachtet, festzustellen.

ANMERKUNG Im Rahmen des oben beschriebenen Auswahl- und Schulungsprozesses kann das gewünschte Verhalten des Personals betrachtet werden. Dabei handelt es sich um Eigenschaften, die die Fähigkeit einer Person, bestimmte Funktionen auszuüben, beeinflussen. Daher ist es der Zertifizierungsstelle aufgrund der Kenntnis der Verhaltensweise einzelner Personen möglich, deren Stärken zu nutzen und die Auswirkungen ihrer Schwächen auf ein Mindestmaß zu reduzieren. Erwünschte persönliche Verhaltensweisen, die für das an Zertifizierungstätigkeiten beteiligte Personal von Bedeutung sind, sind in Anhang D beschrieben.

7.2.5 Die Zertifizierungsstelle muss über einen Prozess verfügen, um ein wirksames Auditieren zu erreichen und darzulegen. Dies schließt den Einsatz von Auditoren und Auditteamleitern mit allgemeinen Fertigkeiten und Wissen zur Durchführung von Audits sowie angemessenen Fertigkeiten und Wissen zur Durchführung von Audits auf bestimmten technischen Gebieten ein.

7.2.6 Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass die Auditoren (und, wo erforderlich, die Fachexperten) über die Auditprozesse, die Zertifizierungsanforderungen sowie weitere relevante Anforderungen unterrichtet sind. Die Zertifizierungsstelle muss den Auditoren und Fachexperten Zugang zu einem aktuellen Satz der dokumentierten Verfahren gewähren, die Anweisungen für Audits sowie alle relevanten Informationen zu den Zertifizierungstätigkeiten geben.

7.2.2 The certification body shall employ, or have access to, a sufficient number of auditors, including audit team leaders, and technical experts to cover all of its activities and to handle the volume of audit work performed.

7.2.3 The certification body shall make clear to each person concerned their duties, responsibilities and authorities.

7.2.4 The certification body shall have processes for selecting, training, formally authorizing auditors and for selecting and familiarizing technical experts used in the certification activity. The initial competence evaluation of an auditor shall include the ability to apply required knowledge and skills during audits, as determined by a competent evaluator observing the auditor conducting an audit.

NOTE During the selection and training process described above desired personal behaviour can be considered. These are characteristics that affect an individual's ability to perform specific functions. Therefore, knowledge about the behaviour of individuals enables a certification body to take advantage of their strengths and to minimize the impact of their weaknesses. Desired personal behaviour that is important for personnel involved in certification activities is described in Annex D.

7.2.5 The certification body shall have a process to achieve and demonstrate effective auditing, including the use of auditors and audit team leaders possessing generic auditing skills and knowledge, as well as skills and knowledge appropriate for auditing in specific technical areas.

7.2.6 The certification body shall ensure that auditors (and, where needed, technical experts) are knowledgeable of its audit processes, certification requirements and other relevant requirements. The certification body shall give auditors and technical experts access to an up-to-date set of documented procedures giving audit instructions and all relevant information on the certification activities.