

DIN EN ISO/IEC 17021

ICS 03.120.20

Ersatz für
DIN EN 45012:1998-03

**Konformitätsbewertung –
Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und
zertifizieren (ISO/IEC 17021:2006);
Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17021:2006**

Conformity assessment –
Requirements for bodies providing audit and certification of management systems
(ISO/IEC 17021:2006);
German and English version EN ISO/IEC 17021:2006

Évaluation de la conformité –
Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de
management (ISO/IEC 17021:2006);
Version allemande et anglaise EN ISO/IEC 17021:2006

Gesamtumfang 69 Seiten

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

Nationales Vorwort

Diese Europäische Norm ist die Übernahme der Internationalen Norm ISO/IEC 17021 durch CEN/CENELEC/TC 1 „Kriterien für Konformitätsbegutachtungsstellen“ auf der Grundlage der Wiener Vereinbarung. Unter der Federführung von ISO/CASCO „Committee on conformity assessment“ stellt sie die unter deutscher Beteiligung erzielten Arbeitsergebnisse der Arbeitsgruppe ISO/CASCO/WG 21 „Management system certification“ dar. Im NA 147-00-03 AA „Zertifizierungsgrundlagen (Grundlagen der Konformitätsbewertung)“ ist das nationale Spiegelgremium NA 147-00-03-21 UA „Zertifizierung von Managementsystemen“ zuständig.

Für den Fall einer undatierten Verweisung im normativen Text (Verweisung auf eine Norm ohne Angabe des Ausgabedatums und ohne Hinweis auf eine Abschnittsnummer, eine Tabelle, ein Bild usw.) bezieht sich die Verweisung auf die jeweils neueste gültige Ausgabe der in Bezug genommenen Norm.

Im Fall einer datierten Verweisung im normativen Text bezieht sich die Verweisung immer auf die in Bezug genommene Ausgabe der Norm.

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

ISO 9000	siehe	DIN EN ISO 9000
ISO 9001	siehe	DIN EN ISO 9001
ISO 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

Änderungen

Gegenüber DIN EN 45012:1998-03 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) die bisherige Anwendung auf Stellen die Qualitätsmanagementsysteme zertifizieren, wird auf Managementsysteme ausgeweitet;
- b) redaktionell wurde die Norm an den Stand der Normung in ISO/CASCO angepasst.

Frühere Ausgaben

DIN EN 45012: 1990-05, 1998-03

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9000, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe; Dreisprachige Fassung*

DIN EN ISO 9001, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen; Dreisprachige Fassung*

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 für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen*

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

Deutsche Fassung

Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die
Managementsysteme auditieren und zertifizieren
(ISO/IEC 17021:2006)

Conformity assessment - Requirements for bodies
providing audit and certification of management systems
(ISO/IEC 17021:2006)

Évaluation de la conformité - Exigences pour les
organismes procédant à l'audit et à la certification de
systèmes de management (ISO/IEC 17021:2006)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN/CENELEC am 14. August 2006 angenommen.

Die CEN/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 oder bei jedem CEN/CENELEC-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN/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.

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



Management-Zentrum des CEN:
rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel



Zentralsekretariat des CENELEC:
rue de Stassart, 35 B-1050 Brüssel

English version

Conformity assessment - Requirements for bodies providing
audit and certification of management systems
(ISO/IEC 17021:2006)

Évaluation de la conformité - Exigences pour les
organismes procédant à l'audit et à la certification de
systèmes de management (ISO/IEC 17021:2006)

Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die
Managementsysteme auditieren und zertifizieren (ISO/IEC
17021:2006)

This European Standard was approved by CEN/CENELEC on 14 August 2006.

CEN/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 Central Secretariat or to any CEN/CENELEC member.

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/CENELEC member into its own language and notified to the Central Secretariat has the same status as the official versions.

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



CEN Management Centre:
rue de Stassart, 36 B-1050 Brussels

CENELEC Central Secretariat:
rue de Stassart, 35 B-1050 Brussels

Inhalt

	Seite
Vorwort	4
Einleitung.....	6
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Grundsätze	10
4.1 Allgemeines	10
4.2 Unparteilichkeit	12
4.3 Kompetenz.....	12
4.4 Verantwortlichkeit.....	12
4.5 Offenheit	14
4.6 Vertraulichkeit	14
4.7 Offenheit für Beschwerden.....	14
5 Allgemeine Anforderungen.....	14
5.1 Rechts- und Vertragsfragen	14
5.2 Handhabung der Unparteilichkeit	16
5.3 Haftung und Finanzierung	18
6 Strukturelle Anforderungen.....	18
6.1 Organisationsstruktur und oberste Leitung	18
6.2 Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit.....	20
7 Anforderungen an Ressourcen	22
7.1 Kompetenz der Leitung und des Personals.....	22
7.2 Personal, das in die Zertifizierungstätigkeiten einbezogen ist.....	22
7.3 Einsatz einzelner externer Auditoren und externer Fachexperten.....	24
7.4 Aufzeichnungen über Personal.....	26
7.5 Ausgliederung.....	26
8 Anforderungen an Informationen.....	26
8.1 Öffentlich zugängliche Informationen	26
8.2 Zertifizierungsdokumente	28
8.3 Verzeichnis zertifizierter Kunden	28
8.4 Verweis auf Zertifizierung und Zeichennutzung.....	30
8.5 Vertraulichkeit	30
8.6 Informationsaustausch zwischen einer Zertifizierungsstelle und ihren Kunden	32
9 Anforderungen an Prozesse.....	34
9.1 Allgemeine Anforderungen.....	34
9.2 Erstaudit und Zertifizierung	38
9.3 Überwachungstätigkeiten	44
9.4 Re-Zertifizierung	46
9.5 Audits aus besonderem Anlass	48
9.6 Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung	48
9.7 Einsprüche	50
9.8 Beschwerden.....	52
9.9 Aufzeichnungen zu Antragstellern und Kunden	54
10 Managementsystemanforderungen für Zertifizierungsstellen.....	56
10.1 Alternativen	56
10.2 Alternative 1: Managementsystemanforderungen, übereinstimmend mit ISO 9001	56
10.3 Alternative 2: Allgemeine Managementsystemanforderungen.....	56
Literaturhinweise	64

Contents

	Page
Foreword	5
Introduction.....	7
1 Scope	9
2 Normative references	9
3 Terms and definitions	9
4 Principles.....	11
4.1 General	11
4.2 Impartiality	13
4.3 Competence	13
4.4 Responsibility	13
4.5 Openness	15
4.6 Confidentiality.....	15
4.7 Responsiveness to complaints.....	15
5 General requirements	15
5.1 Legal and contractual matters	15
5.2 Management of impartiality	17
5.3 Liability and financing.....	19
6 Structural requirements.....	19
6.1 Organizational structure and top management.....	19
6.2 Committee for safeguarding impartiality	21
7 Resource requirements	23
7.1 Competence of management and personnel.....	23
7.2 Personnel involved in the certification activities	23
7.3 Use of individual external auditors and external technical experts.....	25
7.4 Personnel records	27
7.5 Outsourcing	27
8 Information requirements	27
8.1 Publicly accessible information.....	27
8.2 Certification documents	29
8.3 Directory of certified clients	29
8.4 Reference to certification and use of marks.....	31
8.5 Confidentiality.....	31
8.6 Information exchange between a certification body and its clients	33
9 Process requirements.....	35
9.1 General requirements	35
9.2 Initial audit and certification.....	39
9.3 Surveillance activities.....	45
9.4 Recertification.....	47
9.5 Special audits	49
9.6 Suspending, withdrawing or reducing the scope of certification	49
9.7 Appeals.....	51
9.8 Complaints	53
9.9 Records of applicants and clients	55
10 Management system requirements for certification bodies	57
10.1 Options	57
10.2 Option 1: Management system requirements in accordance with ISO 9001	57
10.3 Option 2: General management system requirements.....	57
Bibliography.....	65

Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO/IEC 17021:2006) wurde vom Technischen Komitee ISO/CASCO „Committee on conformity assessment“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/CENELEC/TC 1 „Kriterien für Konformitätsbegutachtungsstellen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom SN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis März 2007, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis März 2007 zurückgezogen werden.

Dieses Dokument ersetzt EN 45012:1998.

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

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO/IEC 17021:2006 wurde vom CEN und von CENELEC als EN ISO/IEC 17021:2006 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Foreword

This document (EN ISO/IEC 17021:2006) has been prepared by Technical Committee ISO/CASCO "Committee on Conformity Assessment" in collaboration with Technical Committee CEN/CENELEC/TC 1 "Criteria for conformity assessment bodies", the secretariat of which is held by SN.

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 March 2007, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by March 2007.

This document supersedes EN 45012:1998.

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

Endorsement notice

The text of ISO/IEC 17021:2006 has been approved by CEN and CENELEC as EN ISO/IEC 17021:2006 without any modifications.

Einleitung

Die Zertifizierung eines Managementsystems, wie z.B. eines Qualitäts- oder Umweltmanagementsystems einer Organisation, ist ein Mittel, zu erkennen, dass die Organisation für das Management der relevanten Aspekte ihrer Tätigkeiten ein System umgesetzt hat, das im Einklang mit ihrer Politik steht.

Diese Internationale Norm legt Anforderungen an Zertifizierungsstellen fest. Die Einhaltung dieser Anforderungen ist vorgesehen um sicherzustellen, 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. Diese Internationale Norm 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, und
- c) wirksam umgesetzt ist.

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

Diese Internationale Norm beschreibt im Abschnitt 4 die Grundsätze, auf die sich eine glaubwürdige Zertifizierung gründet. Diese Grundsätze helfen, dem Leser die entscheidende Bedeutung des Charakters der Zertifizierung verständlich zu machen und sind ein notwendiger Einstieg in die Abschnitte 5 bis 10. Diese Grundsätze unterstreichen alle Anforderungen in dieser Internationalen Norm, aber solche Grundsätze sind selbst keine eigenen auditierbaren Anforderungen. Abschnitt 10 beschreibt zwei Alternativen zur Unterstützung und zur Darlegung der ständigen Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm durch die Einführung eines Managementsystems durch die Zertifizierungsstelle.

Diese Internationale Norm ist zur Anwendung durch Stellen vorgesehen, die Audits und Zertifizierungen von Managementsystemen durchführen. Sie liefert allgemeine Anforderungen für solche Zertifizierungsstellen, die Audits und Zertifizierungen auf dem Gebiet der Qualität, Umwelt und anderer Formen von Managementsystemen durchführen. Solche Stellen werden als Zertifizierungsstellen bezeichnet. Diese Formulierung sollte kein Hindernis dafür sein, diese Internationale Norm auch durch Stellen mit anderer Bestimmung zu nutzen, die Tätigkeiten durchführen, die durch den Anwendungsbereich dieses Dokuments abgedeckt werden.

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.

Introduction

Certification of a management system, such as a quality or environmental 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, in line with its policy.

This International Standard specifies requirements for 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 International Standard 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, and
- c) is effectively implemented.

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

In this International Standard, Clause 4 describes the principles on which credible certification is based. These principles help the reader to understand the essential nature of certification and they are a necessary prelude to Clauses 5 to 10. These principles underpin all the requirements in this International Standard, 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 International Standard through the establishment of a management system by the certification body.

This International Standard is intended for use by bodies that carry out audit and certification of management systems. It gives generic requirements for such certification bodies performing audit and certification in the field of quality, environmental and other forms of management systems. Such bodies are referred to as certification bodies. This wording should not be an obstacle to the use of this International Standard by bodies with other designations that undertake activities covered by the scope of this document.

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 normally a certification document or a certificate.

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm enthält Grundsätze für und Anforderungen an die Kompetenz, Folgerichtigkeit und Unparteilichkeit von Audits und Zertifizierungen von Managementsystemen jeglicher Art (z. B. Qualitätsmanagementsystemen oder Umweltmanagementsystemen) und für Stellen, die diese Tätigkeiten ausführen. Zertifizierungsstellen, die nach dieser Internationalen Norm arbeiten, müssen nicht alle Arten von Managementsystem-Zertifizierungen anbieten.

Zertifizierung von Managementsystemen (in dieser Internationalen Norm als „Zertifizierung“ bezeichnet) ist eine Konformitätsbewertungstätigkeit durch eine dritte Seite (siehe ISO/IEC 17000:2004, 5.5). Stellen, die diese Tätigkeit anbieten, sind daher Konformitätsbewertungsstellen und werden in dieser Internationalen Norm verkürzt als „Zertifizierungsstellen“ bezeichnet.

ANMERKUNG 1 Diese Anmerkung gilt nur für den englischen Text.

ANMERKUNG 2 Eine Zertifizierungsstelle kann nichtstaatlich oder staatlich sein (mit oder ohne regelsetzender Kompetenz).

ANMERKUNG 3 Diese Internationale Norm kann als Vorgabe für die Akkreditierung oder Begutachtung unter Gleichrangigen bzw. für andere Auditprozesse genutzt werden.

2 Normative Verweisungen

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

ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

ISO 19011:2002, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*¹⁾

ISO/IEC 17000:2004, *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

tatsächliche und empfundene Objektivität

ANMERKUNG 1 Objektivität bedeutet, dass Interessenkonflikte nicht bestehen oder beigelegt werden, um nachfolgende Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle nicht nachteilig zu beeinflussen.

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

1) Die Bezüge in diesem Dokument auf die relevanten Leitlinien in ISO 19011 gelten für die Auditierung aller anderen Arten von Managementsystemen.

1 Scope

This International Standard contains principles and requirements for the competence, consistency and impartiality of the audit and certification of management systems of all types (e.g. quality management systems or environmental management systems) and for bodies providing these activities. Certification bodies operating to this International Standard need not offer all types of management system certification.

Certification of management systems (named in this International Standard “certification”) is a third-party conformity assessment activity (see ISO/IEC 17000:2004, 5.5). Bodies performing this activity are therefore third-party conformity assessment bodies (named in this International Standard “certification body/bodies”).

NOTE 1 Certification of a management system is sometimes also called “registration”, and certification bodies are sometimes called “registrars”.

NOTE 2 A certification body can be non-governmental or governmental (with or without regulatory authority).

NOTE 3 This International Standard can be used as a criteria document for accreditation or peer assessment or other audit processes.

2 Normative references

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

ISO 9000:2005, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

ISO 19011:2002, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*¹⁾

ISO/IEC 17000:2004, *Conformity assessment — Vocabulary and general principles*

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

actual and perceived presence of objectivity

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

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

1) References in this document to the relevant guidance in ISO 19011 apply to the auditing of all other types of management systems.

3.3

Managementsystem-Beratung

Mitwirkung an der Entwicklung, Umsetzung oder Aufrechterhaltung eines Managementsystems

BEISPIELE sind

- a) Erarbeitung oder Anfertigung von Handbüchern oder Verfahren und
- b) Erteilung spezifischer Beratung, Anleitungen oder Lösungen bezüglich der Entwicklung und Umsetzung eines Managementsystems.

ANMERKUNG 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, öffentlich verfügbarer Informationen beschränkt ist, d. h. der Ausbilder sollte keine firmenspezifischen Lösungen anbieten.

4 Grundsätze

4.1 Allgemeines

4.1.1 Diese Grundsätze sind die Grundlage für die nachfolgenden spezifischen leistungsbezogenen und beschreibenden Anforderungen dieser Internationalen Norm. Diese Internationale Norm liefert keine spezifischen Anforderungen für alle Situationen, die auftreten können. Diese Grundsätze sollten als Leitlinie für die Entscheidungen angewandt werden, die eventuell bei unvorhergesehenen Situationen anzutreffen sind. Grundsätze sind keine Anforderungen.

4.1.2 Übergeordnetes Ziel von Zertifizierung ist es, allen Seiten 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. Seiten, die ein Interesse an einer Zertifizierung haben, können z.B. sein:

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

4.1.3 Vertrauensbildende Prinzipien beinhalten

- Unparteilichkeit,
- Kompetenz,
- Verantwortung,
- Offenheit,
- Vertraulichkeit und
- Offenheit für Beschwerden.

3.3**management system consultancy**

participation in designing, implementing or maintaining a management system

EXAMPLES are

- a) preparing or producing manuals or procedures, and
- b) giving specific advice, instructions or solutions towards the development and implementation of a management system.

NOTE 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 that is freely available in the public domain; i.e. the trainer should not provide company-specific solutions.

4 Principles**4.1 General**

4.1.1 These principles are the basis for the subsequent specific performance and descriptive requirements in this International Standard. This International Standard 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 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, and
- e) consumers and other members of the public.

4.1.3 Principles for inspiring confidence include

- impartiality,
- competence,
- responsibility,
- openness,
- confidentiality, and
- responsiveness to complaints.

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.

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.

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 Seiten beeinflusst werden

4.2.4 Gefährdungen für die Unparteilichkeit schließen Folgendes ein:

- a) Gefährdungen durch Eigennutz: Gefährdungen, die auf eine Person oder eine Stelle zurückzuführen sind, die in ihrem eigenen Interesse handelt. Insbesondere stellt der finanzielle Eigennutz eine Gefährdung der Unparteilichkeit in Bezug auf Zertifizierungen dar;
- b) Gefährdungen durch 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) Gefährdungen durch Vertrautheit: 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) Gefährdungen durch 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

Um Zertifizierungen erbringen zu können, die Vertrauen erzeugen, ist Kompetenz des Personals, unterstützt durch das Managementsystem der Zertifizierungsstelle, erforderlich. Kompetenz ist die dargelegte Fähigkeit, Wissen und Fähigkeiten anzuwenden.

4.4 Verantwortlichkeit

4.4.1 Nicht die Zertifizierungsstelle, sondern die antragstellende Organisation hat die Verantwortung für 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 Audit-Schlussfolgerungen 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.

4.2 Impartiality

4.2.1 Being impartial, and being perceived to be impartial, is necessary for a certification body to deliver certification that provides confidence.

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 To obtain and maintain confidence, it is essential that a certification body's decisions be based on objective evidence of conformity (or nonconformity) 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 include the following.

- a) Self-interest threats: 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: 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: 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: 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

Competence of the personnel supported by the management system of the certification body is necessary to deliver certification that provides confidence. Competence is the demonstrated ability to apply knowledge and skills.

4.4 Responsibility

4.4.1 The client organization, not the certification body, has the responsibility for 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 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, Erweiterung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Aussetzung, Einschränkung des Geltungsbereichs oder Zurückziehung der Zertifizierung), um Vertrauen in die Integrität und Glaubwürdigkeit von Zertifizierung zu erzeugen. Offenheit ist das 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 Seiten geeigneten Zugang zu oder Offenlegung von nicht vertraulichen Informationen über die Schlussfolgerungen von bestimmten Audits bieten (z. B. Audits als Antwort auf Beschwerden).

4.6 Vertraulichkeit

Um bevorrechtigten Zugang zu Informationen zu erhalten, die von der Zertifizierungsstelle benötigt werden, um die Konformität gemäß den Anforderungen an eine Zertifizierung angemessen bewerten zu können, ist es unbedingt erforderlich, dass eine Zertifizierungsstelle alle geschützten Informationen, die sie über den Kunden besitzt, vertraulich behandelt.

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 die Beschwerden zweckmäßig behandelt werden und dass angemessene Anstrengungen zu ihrer Klärung unternommen werden. Eine tatsächliche Offenheit für Beschwerden hat eine wichtige Bedeutung zum Schutz der Zertifizierungsstellen, ihrer Kunden und anderer Anwender von Zertifizierung gegen Fehler, Auslassung 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.

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, sodass sie 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 ihren auftraggebenden Kunden über die Bereitstellung von Zertifizierungstätigkeiten 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 ein Zertifikat ausstellt, und allen vom Geltungsbereich der Zertifizierung erfassten Standorten eine rechtlich durchsetzbare Vereinbarung gibt.

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, extending, maintaining, renewing, suspending, reducing the scope of, 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 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 keep confidential any proprietary information about a client.

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 the complaints will be appropriately addressed and that a reasonable effort will be made to resolve the complaints. 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.

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, such that it 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 for the provision of certification activities to its client. 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 issuing a certificate, and all the sites covered by the scope of the certification.

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, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung.

5.2 Handhabung der Unparteilichkeit

5.2.1 Die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle muss sich zur Unparteilichkeit bei den Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen verpflichten. Die Zertifizierungsstelle muss eine öffentlich zugängliche Aussage darüber machen, 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.

5.2.2 Die Zertifizierungsstelle muss die Möglichkeiten für Interessenkonflikte, die aus der Bereitstellung der Zertifizierung entstehen, einschließlich von Konflikten, die aus der Beziehung mit verbundenen Stellen entstehen, identifizieren, analysieren und dokumentieren. Beziehungen mit verbundenen Stellen zu haben, stellt die Zertifizierungsstelle nicht unbedingt vor einen Interessenkonflikt. Wenn jedoch eine verbundenen Stelle eine Gefährdung für die Unparteilichkeit darstellt, muss die Zertifizierungsstelle dokumentieren und darlegen können, wie sie eine solche Gefährdung beseitigt oder minimiert. Diese Information muss dem in 6.2 beschriebenen Ausschuss verfügbar gemacht werden. Diese Darlegung muss alle möglichen potenziellen Quellen für Interessenkonflikte umfassen, die identifiziert wurden, ob sie nun innerhalb der Zertifizierungsstelle selbst oder aus den Tätigkeiten anderer Personen, Stellen oder Organisationen entstehen.

ANMERKUNG Eine Beziehung, die die Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle gefährdet, kann auf Eigentümerschaft, Beherrschung, Leitung, Personal, gemeinsam genutzten Ressourcen, Finanzen, Verträgen, Vermarktung und Zahlung von Verkaufsprovisionen oder anderen Anreizen für die Empfehlung neuer Kunden usw., basieren

5.2.3 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.

ANMERKUNG Siehe Anmerkung zu 5.2.2.

5.2.4 Eine Zertifizierungsstelle darf eine andere Zertifizierungsstelle für deren Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen nicht zertifizieren.

ANMERKUNG Siehe Anmerkung zu 5.2.2.

5.2.5 Die Zertifizierungsstelle sowie Teile derselben juristischen Person dürfen keine Beratung zu Managementsystemen anbieten oder bereitstellen. Dies trifft auch auf den Teil der staatlichen Stellen zu, die als Zertifizierungsstelle identifiziert ist.

5.2.6 Die Zertifizierungsstelle sowie Teile derselben juristischen Person dürfen ihren zertifizierten Kunden keine internen Audits anbieten oder bereitstellen. Die Zertifizierungsstelle darf ein Managementsystem, zu dem es interne Audits durchgeführt hat, nicht vor Ablauf von zwei Jahren nach Ende des internen Audits zertifizieren. Dies trifft auch auf den Teil der staatlichen Stelle zu, die als Zertifizierungsstelle identifiziert ist.

ANMERKUNG Siehe Anmerkung zu 5.2.2.

5.2.7 Die Zertifizierungsstelle darf kein Managementsystem zertifizieren, zu dem der antragstellende Kunde Managementsystem-Beratung oder interne Audits erhalten hat und die Beziehung zwischen der Beratungsorganisation und der Zertifizierungsstelle eine inakzeptable Gefährdung für die Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle darstellt.

ANMERKUNG 1 Eine Möglichkeit zur Reduzierung der Gefährdung der Unparteilichkeit auf ein akzeptables Maß ist es, einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren nach Beendigung der Beratung bezüglich des Managementsystems verstreichen zu lassen.

ANMERKUNG 2 Siehe Anmerkung zu 5.2.2.

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, maintaining, renewing, extending, reducing, suspending and withdrawing of certification.

5.2 Management of impartiality

5.2.1 The certification body shall have top management commitment to impartiality in management system certification activities. The certification body shall have a publicly accessible statement 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.

5.2.2 The certification body shall identify, analyse and document the possibilities for conflict of interests arising from provision of certification including any conflicts arising from its relationships. Having relationships does not necessarily present a certification body with a conflict of interest. However, if any relationship creates a threat to impartiality, the certification body shall document and be able to demonstrate how it eliminates or minimizes such threats. This information shall be made available to the committee specified in 6.2. The demonstration shall cover all potential sources of conflict of interests that are identified, whether they arise from within the certification body or from the activities of other persons, bodies or organizations.

NOTE A relationship that threatens the impartiality of the certification body can be based on ownership, governance, management, personnel, shared resources, finances, contracts, marketing and payment of a sales commission or other inducement for the referral of new clients, etc.

5.2.3 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.

NOTE See Note to 5.2.2.

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

NOTE See Note to 5.2.2.

5.2.5 The certification body and any part of the same legal entity shall not offer or provide management system consultancy. This also applies to that part of government identified as the certification body.

5.2.6 The certification body and any part of the same legal entity shall not offer or provide internal audits to its certified clients. The certification body shall not certify a management system on which it provided internal audits within two years following the end of the internal audits. This also applies to that part of government identified as the certification body.

NOTE See Note to 5.2.2.

5.2.7 The certification body shall not certify a management system on which a client has received management system consultancy or internal audits, where the relationship between the consultancy organization and the certification body poses an unacceptable threat to the impartiality of the certification body.

NOTE 1 Allowing a minimum period of two years to elapse following the end of the management system consultancy is one way of reducing the threat to impartiality to an acceptable level.

NOTE 2 See Note to 5.2.2.