

DIN EN ISO/IEC 17021

ICS 03.120.20

Ersatz für
DIN EN ISO/IEC 17021:2006-12

**Konformitätsbewertung –
Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und
zertifizieren (ISO/IEC 17021:2011);
Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17021:2011**

Conformity assessment –
Requirements for bodies providing audit and certification of management systems
(ISO/IEC 17021:2011);
German and English version EN ISO/IEC 17021:2011

Évaluation de la conformité –
Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de
management (ISO/IEC 17021:2011);
Version allemande et anglaise EN ISO/IEC 17021:2011

Gesamtumfang 89 Seiten

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

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (DIN EN ISO/IEC 17021:2011) beinhaltet die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO/IEC 17021:2011, 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 NQSZ zuständig.

Der diesem Dokument vorausgegangene Entwurf war im Oktober 2009 mit der Nummer E DIN EN 17021-2 veröffentlicht worden unter dem Titel „Konformitätsbewertung — Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren, und Anforderungen an Drittparteien-Zertifizierungsaudits von Managementsystemen — Teil 2: Anforderungen an Drittparteien-Zertifizierungsaudits von Managementsystemen (ISO/IEC DIS 17021-2:2009), Deutsche und Englische Fassung prEN ISO/IEC 17021-2:2009“.

Dieses Projekt wird jedoch nicht wie ursprünglich angelegt als zweiter Teil sondern als überarbeitete Neufassung von DIN EN ISO/IEC 17021:2006-12 veröffentlicht.

Mit Ausnahme der gestrichenen Verweise auf ISO 19011 ist der Text der Vorgängernorm DIN EN ISO/IEC 17021:2006-12 in diesem Dokument vollständig wiedergegeben und wird um neue Abschnitte ergänzt.

In diesem Dokument ist die englische Benennung „nonconformity“ mit „Nichtkonformität“ übersetzt. Dies entspricht der verwendeten Übersetzung in DIN EN ISO/IEC 17000:2005-03 und weicht von der Übersetzung nach DIN EN ISO 9000:2005-12 ab, wo die Benennung „Fehler“ verwendet wird.

Zu den im Inhalt zitierten Internationalen Normen und Dokumenten wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen hingewiesen:

ISO 9000:2005	siehe	DIN EN ISO 9000:2005-12
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 17000:2004	siehe	DIN EN ISO/IEC 17000:2005-03
ISO/IEC 17030	siehe	DIN EN ISO/IEC 17030
ISO/TS 22003	siehe	DIN ISO/TS 22003

Die Deutschen Normen sind undatiert im Anhang NA aufgeführt.

Änderungen

Gegenüber DIN EN ISO/IEC 17021:2006-12 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Verweisungen auf ISO 19011 wurden gestrichen;
- b) Begriffe wurden ergänzt;
- c) Anforderungen an die Kompetenz von Personal sowie die Prozesse wurden ergänzt;
- d) Mindestanforderungen an Wissen und Fertigkeiten für Funktionen einer Zertifizierungsstelle wurden in einem zusätzlichen normativen Anhang festgelegt;
- e) zusätzliche Informationen zu Beurteilungsmethoden, Kompetenzermittlung und -aufrechterhaltung, erwünschten persönlichen Verhaltensweisen, Auditierung und Zertifizierung durch eine dritte Seite sowie zu Auditprogramm, Auditumfang und Auditplan wurden in informativen Anhängen ergänzt;
- f) Literaturhinweise wurden ergänzt.

Frühere Ausgaben

DIN EN 45012: 1990-05, 1998-03

DIN EN ISO/IEC 17021: 2006-12

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

Deutsche Fassung / English version

Konformitätsbewertung —
Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren
und zertifizieren
(ISO/IEC 17021:2011)

Conformity assessment —
Requirements for bodies providing audit and certification of
management systems
(ISO/IEC 17021:2011)

Évaluation de la conformité —
Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la
certification des systèmes de management
(ISO/IEC 17021:2011)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 17. Januar 2011 angenommen.

This European Standard was approved by CEN on 17 January 2011.

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

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

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

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

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

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



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

Management-Zentrum des CENELEC:
Avenue Marnix 17, B-1000 Brüssel
CENELEC Central Secretariat:
Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels

Inhalt

	Seite
Vorwort	5
Einleitung.....	6
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	9
4 Grundsätze	11
4.1 Allgemeines	11
4.2 Unparteilichkeit	12
4.3 Kompetenz.....	13
4.4 Verantwortlichkeit.....	13
4.5 Offenheit	13
4.6 Vertraulichkeit.....	14
4.7 Offenheit für Beschwerden.....	14
5 Allgemeine Anforderungen.....	14
5.1 Rechts- und Vertragsfragen	14
5.1.1 Rechtliche Verantwortlichkeit	14
5.1.2 Zertifizierungsvereinbarung	14
5.1.3 Verantwortlichkeit für Zertifizierungsentscheidungen	15
5.2 Handhabung der Unparteilichkeit	15
5.3 Haftung und Finanzierung	18
6 Strukturelle Anforderungen	18
6.1 Organisationsstruktur und oberste Leitung	18
6.2 Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit	19
7 Anforderungen an Ressourcen	21
7.1 Kompetenz der Leitung und des Personals	21
7.1.1 Allgemeine Überlegungen	21
7.1.2 Festlegung der Kompetenzkriterien	21
7.1.3 Beurteilungsprozesse	22
7.1.4 Weitere Überlegungen.....	23
7.2 Personal, das in die Zertifizierungstätigkeiten einbezogen ist	23
7.3 Einsatz einzelner externer Auditoren und externer Fachexperten.....	25
7.4 Aufzeichnungen über Personal.....	26
7.5 Ausgliederung.....	26
8 Anforderungen an Informationen.....	27
8.1 Öffentlich zugängliche Informationen	27
8.2 Zertifizierungsdokumente	28
8.3 Verzeichnis zertifizierter Kunden	29
8.4 Verweis auf Zertifizierung und Zeichennutzung	29
8.5 Vertraulichkeit	30

Contents

	Page
Foreword	5
Introduction.....	6
1 Scope.....	8
2 Normative references.....	8
3 Terms and definitions	9
4 Principles	11
4.1 General	11
4.2 Impartiality	12
4.3 Competence	13
4.4 Responsibility	13
4.5 Openness	13
4.6 Confidentiality	14
4.7 Responsiveness to complaints	14
5 General requirements	14
5.1 Legal and contractual matters	14
5.1.1 Legal responsibility.....	14
5.1.2 Certification agreement	14
5.1.3 Responsibility for certification decisions	15
5.2 Management of impartiality.....	15
5.3 Liability and financing	18
6 Structural requirements.....	18
6.1 Organizational structure and top management	18
6.2 Committee for safeguarding impartiality	19
7 Resource requirements	21
7.1 Competence of management and personnel	21
7.1.1 General considerations	21
7.1.2 Determination of competence criteria.....	21
7.1.3 Evaluation processes	22
7.1.4 Other considerations	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	26
7.5 Outsourcing	26
8 Information requirements	27
8.1 Publicly accessible information	27
8.2 Certification documents	28
8.3 Directory of certified clients.....	29
8.4 Reference to certification and use of marks.....	29
8.5 Confidentiality	30

	Seite		Page
8.6	Informationsaustausch zwischen einer Zertifizierungsstelle und ihren Kunden 31	8.6	Information exchange between a certification body and its clients 31
8.6.1	Informationen zur Zertifizierungstätigkeit und zu Anforderungen 31	8.6.1	Information on the certification activity and requirements 31
8.6.2	Mitteilungen einer Zertifizierungsstelle über Änderungen 32	8.6.2	Notice of changes by a certification body 32
8.6.3	Mitteilung eines Kunden über Änderungen 33	8.6.3	Notice of changes by a client 33
9	Anforderungen an Prozesse 33	9	Process requirements 33
9.1	Allgemeine Anforderungen 33	9.1	General requirements 33
9.1.1	Auditprogramm 33	9.1.1	Audit programme 33
9.1.2	Auditplan 34	9.1.2	Audit plan 34
9.1.3	Auswahl des Auditteams und Aufgabenzuordnung 36	9.1.3	Audit team selection and assignments 36
9.1.4	Ermittlung der Auditdauer 37	9.1.4	Determining audit time 37
9.1.5	Stichprobenprüfung an mehreren Standorten 38	9.1.5	Multi-site sampling 38
9.1.6	Kommunikation der dem Auditteam übertragenen Aufgaben 39	9.1.6	Communication of audit team tasks 39
9.1.7	Kommunikation bezüglich der Mitglieder des Auditteams 39	9.1.7	Communication concerning audit team members 39
9.1.8	Kommunikation des Auditplans 39	9.1.8	Communication of audit plan 39
9.1.9	Durchführung von Vor-Ort-Audits 40	9.1.9	Conducting on-site audits 40
9.1.10	Auditbericht 46	9.1.10	Audit report 46
9.1.11	Analyse der Ursachen von Nichtkonformitäten 46	9.1.11	Cause analysis of nonconformities 46
9.1.12	Wirksamkeit der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen 47	9.1.12	Effectiveness of corrections and corrective actions 47
9.1.13	Zusätzliche Audits 47	9.1.13	Additional audits 47
9.1.14	Zertifizierungsentscheidung 47	9.1.14	Certification decision 47
9.1.15	Maßnahmen vor der Zertifizierungsentscheidung 47	9.1.15	Actions prior to making a decision 47
9.2	Erstaudit und Zertifizierung 48	9.2	Initial audit and certification 48
9.2.1	Antrag 48	9.2.1	Application 48
9.2.2	Antragsprüfung 48	9.2.2	Application review 48
9.2.3	Erstzertifizierungs-Audit 50	9.2.3	Initial certification audit 50
9.2.4	Auditberichte zur Erstzertifizierung und Schlussfolgerungen 52	9.2.4	Initial certification audit conclusions 52
9.2.5	Information über Erteilung der Erstzertifizierung 52	9.2.5	Information for granting initial certification 52
9.3	Überwachungstätigkeiten 52	9.3	Surveillance activities 52
9.3.1	Allgemeines 52	9.3.1	General 52
9.3.2	Überwachungsaudit 53	9.3.2	Surveillance audit 53
9.3.3	Aufrechterhaltung der Zertifizierung 54	9.3.3	Maintaining certification 54
9.4	Re-Zertifizierung 54	9.4	Recertification 54
9.4.1	Planung des Re-Zertifizierungsaudits 54	9.4.1	Recertification audit planning 54
9.4.2	Re-Zertifizierungsaudit 55	9.4.2	Recertification audit 55
9.4.3	Auditbericht zum Re-Zertifizierungsaudit 56	9.4.3	Information for granting recertification 56
9.5	Audits aus besonderem Anlass 56	9.5	Special audits 56
9.5.1	Erweiterung des Geltungsbereichs 56	9.5.1	Extensions to scope 56
9.5.2	Kurzfristig angekündigte Audits 56	9.5.2	Short-notice audits 56

	Seite
9.6 Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung.....	56
9.7 Einsprüche	58
9.8 Beschwerden.....	59
9.9 Aufzeichnungen zu Antragstellern und Kunden	60
10 Managementsystemanforderungen für Zertifizierungsstellen	61
10.1 Alternativen	61
10.2 Alternative 1: Managementsystemanforderungen, übereinstimmend mit ISO 9001	62
10.2.1 Allgemeines	62
10.2.2 Geltungsbereich.....	62
10.2.3 Kundenorientierung.....	62
10.2.4 Management-Bewertung	62
10.3 Alternative 2: Allgemeine Managementsystemanforderungen	63
10.3.1 Allgemeines	63
10.3.2 Managementsystem-Handbuch.....	63
10.3.3 Dokumentenlenkung	63
10.3.4 Lenkung von Aufzeichnungen	64
10.3.5 Managementbewertung.....	65
10.3.6 Interne Audits.....	66
10.3.7 Korrekturmaßnahmen	66
10.3.8 Vorbeugungsmaßnahmen	67
Anhang A (normativ) Gefordertes Wissen und geforderte Fertigkeiten	68
Anhang B (informativ) Mögliche Beurteilungsmethoden.....	71
Anhang C (informativ) Beispiel eines Verfahrensablaufes zur Kompetenzermittlung und -aufrechterhaltung	75
Anhang D (informativ) Erwünschte persönliche Verhaltensweisen	78
Anhang E (informativ) Prozess der Auditierung und Zertifizierung durch eine dritte Seite	80
Anhang F (informativ) Überlegungen zum Auditprogramm, zum Auditumfang oder zum Auditplan	83
Literaturhinweise	85

	Page
9.6 Suspending, withdrawing or reducing the scope of certification	56
9.7 Appeals.....	58
9.8 Complaints	59
9.9 Records of applicants and clients.....	60
10 Management system requirements for certification bodies.....	61
10.1 Options	61
10.2 Option 1: Management system requirements in accordance with ISO 9001	62
10.2.1 General	62
10.2.2 Scope.....	62
10.2.3 Customer focus	62
10.2.4 Management review	62
10.3 Option 2: General management system requirements	63
10.3.1 General	63
10.3.2 Management system manual	63
10.3.3 Control of documents	63
10.3.4 Control of records	64
10.3.5 Management review	65
10.3.6 Internal audits	66
10.3.7 Corrective actions	66
10.3.8 Preventive actions.....	67
Annex A (normative) Required knowledge and skills	68
Annex B (informative) Possible evaluation methods.....	71
Annex C (informative) Example of a process flow for determining and maintaining competence	75
Annex D (informative) Desired personal behaviours	78
Annex E (informative) Third-party audit and certification process	80
Annex F (informative) Considerations for the audit programme, scope or plan	83
Bibliography.....	85

Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO/IEC 17021:2011) wurde vom „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 August 2011, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis August 2011 zurückgezogen werden.

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

Dieses Dokument ersetzt EN ISO/IEC 17021:2006.

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

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO/IEC 17021:2011 wurde vom CEN als EN ISO/IEC 17021:2011 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Foreword

This document (EN ISO/IEC 17021:2011) has been prepared by the 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 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 August 2011, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by August 2011.

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 17021:2006.

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

Endorsement notice

The text of ISO/IEC 17021:2011 has been approved by CEN as a EN ISO/IEC 17021:2011 without any modification.

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

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

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.

Die veröffentlichte Fassung dieser Internationalen Norm enthält den Text von ISO/IEC 17021:2006 sowie Änderungen zur Streichung der relevanten Verweisungen auf ISO 19011 und neuen Text, mit dem spezielle Anforderungen an die Zertifizierungsauditierung durch Dritte und an das Management der Kompetenzen des an der Zertifizierung beteiligten Personals ergänzt werden.

Es wurden bereits bestimmte Markterfordernisse ermittelt, die sich daraus ergeben, dass spezielle und anerkannte Anforderungen an Drittparteien-Auditoren fehlen, die Managementsysteme, wie z. B. Qualitätsmanagementsysteme, Umweltmanagementsysteme oder Lebensmittelsicherheitsmanagementsysteme, auditieren. Die fehlenden Anforderungen an die Kompetenz von Auditoren und die Art und Weise, wie diese Auditoren anzuleiten und einzusetzen sind, wurden von den Hauptinteressenten, einschließlich interessierter Gruppen aus der Industrie, als Nachteil erkannt.

Diese Internationale Norm stellt eine Reihe von Anforderungen an die Auditierung von Managementsystemen auf allgemeiner Ebene zur Verfügung, die auf die Sicherstellung einer zuverlässigen Konformitätsbestimmung abzielt, die von einem kompetenten Auditteam in Bezug auf die jeweils geltenden Zertifizierungsanforderungen mit angemessenem Ressourcenaufwand und unter Befolgung eines konsistenten Prozesses durchgeführt wird und deren Ergebnisse in widerspruchsfreier Art und Weise berichtet werden.

Diese Internationale Norm gilt für die Auditierung und Zertifizierung beliebiger Arten von Managementsystemen. Es wird anerkannt, dass einige der darin enthaltenen Anforderungen – besonders

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.

The publication of this International Standard includes the text of ISO/IEC 17021:2006, including amendments to delete relevant references to ISO 19011, with new text adding specific requirements for third-party certification auditing and the management of competence of personnel involved in certification.

Specific market needs have already been identified, resulting from a lack of specific and recognized requirements for third-party auditors of management systems, such as quality management systems, environmental management systems or food safety management systems. The lack of requirements for auditor competence and the way in which these auditors are managed and deployed has been identified by key interested parties, including industry interested parties, as being a drawback.

This International Standard provides a set of requirements for management systems auditing at a generic level, aimed at providing a reliable determination of conformity to the applicable requirements for certification, conducted by a competent audit team, with adequate resources and following a consistent process, with the results reported in a consistent manner.

This International Standard is applicable to the auditing and certification of any type of management system. It is recognized that some of the requirements, and in particular those related to

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 dieser Internationalen Norm zeigt das Wort „muss“ an, dass es sich um eine Anforderung handelt, während das Wort „sollte“ eine Empfehlung kennzeichnet.

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

auditor competence, can be supplemented with additional criteria in order to achieve the expectations of the interested parties.

In this International Standard, the word “shall” indicates a requirement and the word “should” a recommendation.

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/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.

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.

3.4

Zertifizierungsaudit durch Dritte

Audit, das von einer vom Kunden und vom Anwender unabhängigen Auditorganisation zum Zweck der Zertifizierung des Managementsystems des Kunden durchgeführt wird

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

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.

3.3

management system consultancy

participation in designing, implementing or maintaining a management system

EXAMPLES

- 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.

3.4

third-party certification audit

audit carried out by an auditing organization independent of the client and the user, for the purpose of certifying the client's management system

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

ANMERKUNG 2 Zertifizierungsaudits durch Dritte umfassen Erst-, Überwachungs- und Re-Zertifizierungsaudits und können auch Audits aus besonderem Anlass umfassen.

ANMERKUNG 3 Zertifizierungsaudits durch Dritte 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 Wenn zwei oder mehr Auditororganisationen bei der Auditierung eines einzigen Kunden zusammenarbeiten, wird dies als gemeinschaftliches Audit bezeichnet.

ANMERKUNG 5 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 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

3.7 **Kompetenz**

Eignung, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden, um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen

3.8 **Betreuer**

Person, die vom Kunden mit der Unterstützung des Auditteams beauftragt ist

3.9 **Beobachter**

Person, die das Auditteam begleitet, jedoch nicht selbst auditiert

3.10 **technischer Bereich**

Bereich, der durch Gemeinsamkeiten von Prozessen gekennzeichnet ist, die für eine bestimmte Art von Managementsystem maßgeblich sind

NOTE 2 Third-party certification audits include initial, surveillance, re-certification audits, and can also include special audits.

NOTE 3 Third-party certification audits are typically conducted by audit teams of those bodies providing certification of conformity to the requirements of management system standards.

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

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

NOTE 6 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 **competence**

ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

3.8 **guide**

person appointed by the client to assist the audit team

3.9 **observer**

person who accompanies the audit team but does not audit

3.10 **technical area**

area characterized by commonalities of processes relevant to a specific type of management system

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.

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.

4.2 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 Kompetenz

Um Zertifizierungen erbringen zu können, die Vertrauen erzeugen, ist Kompetenz des Personals, unterstützt durch das Managementsystem der Zertifizierungsstelle, erforderlich.

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.

4.5 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).

4.3 Competence

Competence of the personnel supported by the management system of the certification body is necessary to deliver certification that provides confidence.

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 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 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 unvernünftigen 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

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

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 des Zertifikats erfassten Standorten eine rechtlich durchsetzbare Vereinbarung gibt.

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,

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 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

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.

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.

5.2.8 Die Zertifizierungsstelle darf keine Audits an eine Beratungsorganisation für Managementsysteme ausgliedern, da dies eine inakzeptable Gefahr 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 ist.

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 Ansprüche durch eine Beratungsorganisation korrigieren zu können, die aussagen oder stillschweigend andeuten, dass eine Zertifizierung unkomplizierter, leichter, schneller oder preiswerter ist, wenn die Zertifizierungsstelle zum Einsatz käme. Eine Zertifizierungsstelle darf nicht angeben oder stillschweigend andeuten, dass eine Zertifizierung unkomplizierter, leichter, schneller oder preiswerter ist, 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, wenn es innerhalb der letzten zwei Jahre an Beratungen zum Managementsystem gegenüber des fraglichen Kunden eingebunden war.

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

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 keinen kommerziellen, finanziellen oder sonstigen Druck zulassen, der die Unparteilichkeit in Frage stellt.

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 claims 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 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 in question within 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 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 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 Interessenkonflikte stellen könnte. Die Zertifizierungsstellen müssen diese Information als Vorgabe verwenden, um Gefährdungen bezüglich der Unparteilichkeit zu identifizieren, die durch die Tätigkeiten des jeweiligen Personals oder der Organisationen, die dieses Personal beschäftigt hat, entstehen. Sie darf dieses Personal, sowohl internes als auch externes, nicht einsetzen, bis sie darlegen kann, 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 geografischen Regionen, in denen sie tätig ist, die Verbindlichkeiten abzudecken, die aus ihren Tätigkeitsbereichen entstehen.

5.3.2 Die Zertifizierungsstelle muss ihre Finanzen und Einnahmequellen ermitteln sowie gegenüber dem in 6.2 beschriebenen Ausschuss 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 dokumentieren und dabei Pflichten, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Leitung und des sonstigen Zertifizierungspersonals sowie aller Ausschüsse aufzeigen. 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.

6.1.2 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, die sich auf die Tätigkeit der Stelle beziehen;

5.2.13 Certification bodies shall require personnel, internal and external, to reveal any situation known to them that may present them or the certification body with a conflict of interests. Certification bodies shall 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 interests.

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 to the committee specified in 6.2 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, showing duties, responsibilities and authorities of management and other certification personnel 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 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 relating to the operation of the body;

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

6.1.3 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 Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit

6.2.1 Die Struktur der Zertifizierungsstelle muss die Unparteilichkeit der Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle absichern und muss einen Ausschuss vorsehen, der

- a) bei der Erarbeitung von grundsätzlichen Regelungen bezüglich der Unparteilichkeit ihrer Zertifizierungstätigkeiten unterstützt,
- b) jeder Tendenz seitens einer Zertifizierungsstelle entgegenwirkt, kommerzielle oder andere Aspekte zu gestatten, die die ständige objektive Bereitstellung der Zertifizierungstätigkeiten verhindert,
- c) zu Fragen berät, die das Vertrauen in die Zertifizierung, einschließlich Offenheit und öffentlicher Wahrnehmung, beeinflussen, und
- d) mindestens einmal jährlich eine Bewertung der Unparteilichkeit der Audits, der Zertifizierungen und der Entscheidungsprozesse der Zertifizierungsstelle durchführt.

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

6.1.3 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 Committee for safeguarding impartiality

6.2.1 The structure of the certification body shall safeguard the impartiality of the activities of the certification body and shall provide for a committee to

- a) assist in developing the policies relating to impartiality of its certification activities,
- b) counteract any tendency on the part of a certification body to allow commercial or other considerations to prevent the consistent objective provision of certification activities,
- c) advise on matters affecting confidence in certification, including openness and public perception, and
- d) conduct a review, at least once annually, of the impartiality of the audit, certification and decision-making processes of the certification body.

Dem Ausschuss können weitere Aufgaben bzw. Pflichten zugewiesen werden, solange diese zusätzlichen Aufgaben oder Pflichten dessen wesentliche Rolle bei der Sicherung der Unparteilichkeit nicht beeinträchtigen.

6.2.2 Zusammensetzung, Aufgabenbereich, Pflichten, Befugnisse, Kompetenz der Mitglieder und Verantwortlichkeiten dieses Ausschusses müssen formell dokumentiert sein und durch die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle autorisiert sein, um sicherzustellen

- a) eine Vertretung ausgewogener Interessen, sodass keine Einzelinteressen überwiegen (internes oder externes Personal der Zertifizierungsstelle werden als Einzelinteressen angesehen und dürfen nicht überwiegen),
- b) den Zugang zu allen Informationen, die zur Erfüllung seiner Aufgaben erforderlich sind, (siehe auch 5.2.2 und 5.3.2), und
- c) dass, wenn die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle die Empfehlung dieses Ausschusses nicht anerkennt, der Ausschuss das Recht haben muss, unabhängige Maßnahmen zu ergreifen (z.B. Behörden, Akkreditierungsstellen, Interessenvertreter zu informieren). Bei der Ergreifung unabhängiger Maßnahmen muss der Ausschuss die Vertraulichkeitsanforderungen aus 8.5 bezüglich des Kunden und der Zertifizierungsstelle berücksichtigen.

6.2.3 Obwohl dieser Ausschuss nicht alle Interessen vertreten kann, sollte eine Zertifizierungsstelle Schlüsselinteressen identifizieren und zur Teilnahme auffordern. Solche Interessen können beinhalten: Kunden der Zertifizierungsstelle, Kunden der Organisationen, deren Managementsysteme zertifiziert werden, Vertreter von Industrie- und Handelsverbänden, Vertreter von regelsetzenden Behörden oder sonstigen staatlichen Stellen oder Vertreter von Nicht-Regierungsorganisationen einschließlich Verbraucherorganisationen.

Other tasks or duties may be assigned to the committee provided these additional tasks or duties do not compromise its essential role of ensuring impartiality.

6.2.2 The composition, terms of reference, duties, authorities, competence of members and responsibilities of this committee shall be formally documented and authorized by the top management of the certification body to ensure

- a) representation of a balance of interests such that no single interest predominates (internal or external personnel of the certification body are considered to be a single interest, and shall not predominate),
- b) access to all the information necessary to enable it to fulfil its functions (see also 5.2.2 and 5.3.2), and
- c) that if the top management of the certification body does not respect the advice of this committee, the committee shall have the right to take independent action (e.g. informing authorities, accreditation bodies, stakeholders). In taking independent action, committees shall respect the confidentiality requirements of 8.5 relating to the client and certification body.

6.2.3 Although this committee cannot represent every interest, a certification body should identify and invite key interests. Such interests may include: 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.

7 Anforderungen an Ressourcen

7.1 Kompetenz der Leitung und des Personals

7.1.1 Allgemeine Überlegungen

Die Zertifizierungsstelle muss über Prozesse verfügen, die sicherstellen, dass das Personal über angemessenes Wissen bezüglich der Arten von Managementsystemen sowie der geografischen Bereiche, in denen es tätig ist, verfügt.

Sie muss für jeden technischen Bereich (entsprechend dem spezifischen Zertifizierungsprogramm) und für jede Funktion der Zertifizierungstätigkeit die erforderliche Kompetenz festlegen.

Sie muss vor der Ausführung bestimmter Aufgaben die Mittel zur Darlegung der Kompetenz festlegen.

7.1.2 Festlegung der Kompetenzkriterien

Die Zertifizierungsstelle muss über einen dokumentierten Prozess zur Ermittlung der Kompetenzkriterien für das am Management und an der Durchführung von Audits und Zertifizierungen 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 ein bestimmtes Zertifizierungsprogramm spezielle Kompetenzkriterien festgelegt wurden, wie z.B. ISO/TS 22003 (Managementsysteme für die Lebensmittelsicherheit), müssen diese angewendet werden.

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

7 Resource requirements

7.1 Competence of management and personnel

7.1.1 General considerations

The certification body shall have processes to ensure that personnel have appropriate knowledge relevant to the types of management systems and geographic areas in which it operates.

It shall determine the competence required for each technical area (as relevant for the specific certification scheme), and for each function in the certification activity.

It shall determine the means for the demonstration of competence prior to carrying out specific functions.

7.1.2 Determination of competence criteria

The certification body shall have a documented process for determining the competence criteria for personnel involved in the management and performance of audits and certification. 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 certification scheme, e.g. ISO/TS 22003 (Food safety management systems), these shall be applied.

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

oder von der Zertifizierungsstelle bestimmt werden. Beispiele für die Anwendung der Benennung „technischer Bereich“ bei verschiedenen Arten von Managementsystemen sind:

- Im Falle einer Qualitätsmanagementsystemnorm bezieht sich der Begriff „technischer Bereich“ auf die erforderlichen Prozesse zur Erfüllung der Kundenerwartungen und der anzuwendenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen der Organisation.
- Im Falle einer Umweltmanagementsystemnorm bezieht sich der Begriff „technischer Bereich“ auf die Arten von Tätigkeiten, Produkten und Dienstleistungen bezüglich der Umweltaspekte mit Einfluss auf Luft, Wasser, Boden, natürliche Ressourcen, Flora, Fauna und den Menschen.
- Im Falle einer Managementsystemnorm für Lieferkettensicherheit bezieht sich der Begriff „technischer Bereich“ auf Prozesse im Zusammenhang mit dem Sicherheitsrisiko von Lieferungen, wie z. B. Transport, Lagerung und Informationen.
- Im Falle einer Managementsystemnorm für Informationssicherheit bezieht sich der Begriff „technischer Bereich“ unter anderem auf die Arten der Informationssicherheitstechnologien und -verfahrensweisen, die Informations- und Kommunikationstechnologie und Geschäftstätigkeiten mit Bezug auf die Auswahl geeigneter und angemessener Sicherheitskontrollen zum Schutz von Informationsbeständen.

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 Zertifizierungen 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 genannt werden, die dargelegt haben, dass sie über das erforderliche Maß an Kompetenz für die verschiedenen Funktionen des Audit- und Zertifizierungsprozesses verfügen.

ANMERKUNG In Anhang B ist eine Reihe von Beurteilungsmethoden beschrieben, die bei der Beurteilung von Wissen und Fertigkeiten angewendet werden können.

application of the term 'technical area' for different types of management systems are as follows:

- For a quality management system standard, the term “technical area” is related to the processes needed to fulfil customer expectations and applicable statutory and regulatory requirements for the organization's products and services.
- For an environmental management system standard, the term “technical area” is related to the categories of activities, products and services related to the environmental aspects affecting air, water, land, natural resources, flora, fauna and humans.
- For a supply chain security management system standard, the term “technical area” is related to processes in the context of security risk of supplies, such as transportation, storage, and information.
- For an information security management system standard, the term “technical area” is related, among others, to the categories of information security technologies and practices, information and communication technology and business activities related to the selection of adequate and proportionate security controls that protect information assets.

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 certification, 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.

NOTE A number of evaluation methods that can be used to evaluate knowledge and skills are described in Annex B.

7.1.4 Weitere Überlegungen

7.1.4.1 Bei der Festlegung der Kompetenzanforderungen für das Zertifizierungspersonal muss sich die Zertifizierungsstelle neben den Aufgaben, die direkt die Audit- und Zertifizierungstätigkeiten betreffen, auch mit den Aufgaben befassen, die von der Leitung und dem Verwaltungspersonal ausgeführt werden.

7.1.4.2 Die Zertifizierungsstelle muss Zugang haben zum erforderlichen technischen Sachverstand zwecks Ratschlägen zu Fragen, die sich direkt auf die Zertifizierung für technische Bereiche, Arten von Managementsystemen und geografischen 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 als Teil ihrer eigenen Organisation Personal beschäftigen, das ausreichend kompetent ist, um Art und Umfang der Auditprogramme handhaben und weitere Zertifizierungsaufgaben durchführen zu können.

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

7.1.4 Other considerations

7.1.4.1 In determining the competence requirements for its personnel performing certification, the certification body shall address the functions undertaken by management and administrative personnel in addition to those directly performing audit and certification activities.

7.1.4.2 The certification body shall have access to the necessary technical expertise for advice on matters directly relating to certification for technical areas, types of management system 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, as part of its own organization, personnel having sufficient competence for managing the type and range of audit programmes and other certification work performed.

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 defined processes for selecting, training, formally authorizing auditors and for selecting 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 behaviours can be considered. These are characteristics that affect an individual's ability to perform specific functions. Therefore, knowledge about the behaviours of individuals enables a certification body to take advantage of their