DEUTSCHE NORM **Entwurf** Mai 2011

DIN EN ISO/IEC 17065

DIN

ICS 03.120.20

Einsprüche bis 2011-09-11
Vorgesehen als Ersatz für
DIN EN 45011:1998-03

Entwurf

Konformitätsbewertung – Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren (ISO/IEC DIS 17065:2011); Deutsche und Englische Fassung prEN ISO/IEC 17065:2011

Conformity assessment –
Requirements for bodies certifying products, processes and services
(ISO/IEC DIS 17065:2011);
German and English version prEN ISO/IEC 17065:2011

Évaluation de la conformité –
Exigences pour les organismes de certification, certifiant les produits, les services et les procédés (ISO/IEC DIS 17065:2011);
Version allemande et anglaise prEN ISO/IEC 17065:2011

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2011-07-11 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfes besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise als Datei per E-Mail an nqsz@din.de in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/stellungnahme oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder online im Norm-Entwurfs-Portal des DIN unter www.entwuerfe.din.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder in Papierform an den Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ) im DIN, 10772 Berlin (Hausanschrift: Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin).

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 69 Seiten

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

AVA Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO/IEC 17065:2011) wurde von der Arbeitsgruppe WG 29 „Product certification“ des Technischen Komitees ISO/CASCO „Committee on conformity assessment“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/CENELEC/TC 1 „Kriterien für Konformitätsbewertungsstellen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom BSI (Vereinigtes Königreich) gehalten wird.

Das zuständige deutsche Gremium ist der Unterausschuss NA 147-00-03-29 UA „Produktzertifizierung“ des Arbeitsausschusses NA 147-00-03 AA „Zertifizierungsgrundlagen (Grundlagen zur Konformitätsbewertung)“ im Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen (NQSZ).

Dieser Norm-Entwurf entspricht der Überarbeitung von ISO/IEC Guide 65:1996, der als DIN EN 45011:1998 in das deutsche Normenwerk übernommen worden war.

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

ISO/IEC 17000:2004	siehe	DIN EN ISO/IEC 17000:2005-03
ISO/IEC 17020:1998	siehe	DIN EN ISO/IEC 17020:2004-11
ISO/IEC 17021:2011	siehe	DIN EN ISO/IEC 17021:2011-07
ISO/IEC 17025:2005	siehe	DIN EN ISO/IEC 17025:2005-08
ISO/IEC 17030:2003	siehe	DIN EN ISO/IEC 17030:2009-08
ISO/IEC 17040	siehe	DIN EN ISO/IEC 17040
ISO 9000:2005	siehe	DIN EN ISO 9000:2005-12
ISO 9001:2008	siehe	DIN EN ISO 9001:2008-12
ISO 10002:2004	siehe	DIN ISO 10002:2010-05
ISO 19011:2002	siehe	DIN EN ISO 19011:2002-12

Änderungen

Gegenüber DIN EN 45011:1998-03 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

a) Anforderungen wurden überarbeitet unter Berücksichtigung der aktuellen Versionen der Normenreihe ISO/IEC 17000 ff., insbesondere ISO/IEC 17020 und ISO/IEC 17020;

b) Dokumente ISO/PAS 17001 bis ISO/PAS 17005 wurden inhaltlich berücksichtigt;

c) Aufbau des Dokumentes wurde grundlegend verändert: der Text ist gegliedert nach Art der Anforderungen (z. B. bezüglich der Ressourcen, der Prozesse oder des Managementsystems);

d) Abschnitt "Begriffe" wurde umfangreich erweitert, d.h. neben der Bezugnahme auf die Begriffe nach DIN EN ISO/IEC 17000:2005-03 wurden weitere Begriffe definiert;

e) Normative Verweisungen und Literaturhinweise wurden aktualisiert und erweitert;

f) Grundsätze für Zertifizierungsstellen für Produkte und deren Zertifizierungstätigkeiten wurden als informativer Anhang A aufgenommen;

g) Informationen zur Anwendung in Bezug auf Prozesse und Dienstleistungen wurden als informativer Anhang B aufgenommen.

Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

Nationaler Anhang NA
(informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO/IEC 17000:2005-03, *Konformitätsbewertung — Begriffe und allgemeine Grundlagen (ISO/IEC 17000:2004); Dreisprachige Fassung EN ISO/IEC 17000:2004*

DIN EN ISO/IEC 17020:2004-11, *Allgemeine Kriterien für den Betrieb verschiedener Typen von Stellen, die Inspektionen durchführen (ISO/IEC 17020:1998); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17020:2004*

DIN EN ISO/IEC 17021:2011-07, *Konformitätsbewertung — Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren (ISO/IEC 17021:2011); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17021:2011*

DIN EN ISO/IEC 17025:2005-08, *Allgemeine Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien (ISO/IEC 17025:2005); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17025:2005*

DIN EN ISO/IEC 17030:2009-08, *Konformitätsbewertung — Allgemeine Anforderungen an Konformitätszeichen einer dritten Seite (ISO/IEC 17030:2003); Deutsche und Englische Fassung EN ISO/IEC 17030:2009*

DIN EN ISO/IEC 17040, *Konformitätsbewertung — Allgemeine Anforderungen an die Begutachtung unter gleichrangigen Konformitätsbewertungsstellen und Akkreditierungsstellen*

DIN EN ISO 9000:2005-12, *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe (ISO 9000:2005); Dreisprachige Fassung EN ISO 9000:2005*

DIN EN ISO 9001:2008-12, *Qualitätsmanagementsysteme — Anforderungen (ISO 9001:2008); Dreisprachige Fassung EN ISO 9001:2008*

DIN EN ISO 19011:2002-12, *Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen (ISO 19011:2002); Deutsche und Englische Fassung EN ISO 19011:2002*

DIN ISO 10002:2010-05, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen (ISO 10002:2004 + Cor. 1:2009)*

AVA Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

— Leerseite —

Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

— *Entwurf* —

CEN/CENELEC/TC 1

Datum: 2011-07

prEN ISO/IEC 17065:2011

CEN/CENELEC/TC 1

Sekretariat: BSI

Konformitätsbewertung — Anforderungen an Stellen, die Produkte, Prozesse und Dienstleistungen zertifizieren (ISO/IEC DIS 17065:2011)

Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes de certification, certifiant les produits, les services et les procédés (ISO/IEC DIS 17065:2011)

Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products, processes and services (ISO/IEC DIS 17065:2011)

ICS:

Deskriptoren:

Dokument-Typ: Europäische Norm
Dokument-Untertyp:
Dokumentstufe: parallele Umfrage
Dokumentsprache: D

Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

Inhalt

Seite

Vorwort 4
Einleitung 5
1 Anwendungsbereich 7
2 Normative Verweisungen 7
3 Begriffe 7
4 Allgemeine Anforderungen 10
4.1 Rechtliche und vertragliche Angelegenheiten 10
4.1.1 Rechtliche Verantwortung 10
4.1.2 Zertifizierungsvereinbarung 10
4.1.3 Verwendung von Genehmigungen, Zertifikaten und Konformitätszeichen 11
4.2 Handhabung der Unparteilichkeit 12
4.3 Haftung und Finanzierung 13
4.4 Nicht diskriminierende Bedingungen 13
4.5 Vertraulichkeit 14
4.6 Öffentlich zugängliche Informationen 14
5 Anforderungen an die Struktur 14
5.1 Organisationsstruktur und oberste Leitung 14
5.2 Mechanismus zur Sicherung der Unparteilichkeit 15
6 Anforderungen an Ressourcen 16
6.1 Personal der Zertifizierungsstelle 16
6.1.1 Allgemeines 16
6.1.2 Kompetenzmanagement für Personal, das in den Zertifizierungsprozess einbezogen ist 17
6.1.3 Vertrag mit dem Personal 17
6.2 Ressourcen für die Bewertung 18
6.2.1 Interne Ressourcen 18
6.2.2 Externe Ressourcen (Outsourcing) 18
7 Anforderungen an Prozesse 19
7.1 Allgemeines 19
7.2 Antrag 19
7.3 Antragsprüfung 20
7.4 Bewertung 21
7.5 Überprüfung 22
7.6 Zertifizierungsentscheidung 22
7.7 Zertifizierungsdokumentation 23
7.8 Verzeichnis zertifizierter Produkte 24
7.9 Überwachung 24
7.10 Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken 24
7.11 Beendigung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung 25
7.12 Aufzeichnungen 26
7.13 Beschwerden und Einsprüche 26
8 Managementsystemanforderungen 27
8.1 Alternativen 27
8.2 Allgemeine Managementsystem- Dokumentation (Alternative A) 27
8.3 Lenkung von Dokumenten (Alternative A) 28
8.4 Lenkung von Aufzeichnungen (Alternative A) 28
8.5 Managementbewertung (Alternative A) 29
8.5.1 Allgemeines 29
8.5.2 Eingaben für die Bewertung 29
8.5.3 Ergebnisse der Bewertung 29
8.6 Interne Audits (Alternative A) 29
8.7 Korrekturmaßnahmen (Alternative A) 30
8.8 Vorbeugende Maßnahmen (Alternative A) 30

AVA Documents
Document Sharing Hub
Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

Seite

Anhang A (informativ) **Grundsätze für Zertifizierungsstellen für Produkte und deren Zertifizierungstätigkeiten** **31**
A.1 Allgemeines **31**
A.2 Unparteilichkeit **31**
A.3 Kompetenz **32**
A.4 Vertraulichkeit und Offenheit **32**
A.4.1 Allgemeines **32**
A.4.2 Vertraulichkeit **32**
A.4.3 Offenheit **32**
A.4.4 Zugang zu Informationen **32**
A.5 Ansprechbarkeit für Beschwerden und Einsprüche **32**
A.6 Verantwortlichkeit **32**

Anhang B (informativ) **Informationen zur Anwendung der Norm für Prozesse und Dienstleistungen** **33**

Literaturhinweise **34**

Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO/IEC 17065:2011) wurde vom Technischen Komitee ISO/CASCO „Committee on conformity assessment“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/CENELEC/TC 1 „Kriterien für Konformitätsbewertungsstellen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom BSI gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur parallelen Umfrage vorgelegt.

Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO/IEC DIS 17065:2011 wurde vom CEN als prEN ISO/IEC 17065:2011 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Documents
Document Sharing Hub
Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

Einleitung

Das übergeordnete Ziel der Zertifizierung von Produkten, Prozessen oder Dienstleistungen besteht darin, allen Beteiligten Vertrauen darin zu geben, dass ein Produkt, Prozess oder eine Dienstleistung festgelegte Anforderungen erfüllt. Der Wert der Zertifizierung ist der Grad des Vertrauens, der durch einen unparteiischen und kompetenten Nachweis der Erfüllung festgelegter Anforderungen durch eine dritte Seite vermittelt wird. Parteien, die ein Interesse an der Zertifizierung haben, schließen die folgenden mit ein, ohne auf diese beschränkt zu sein:

a) die Kunden der Zertifizierungsstellen;

b) die Kunden der Organisationen, deren Produkte, Prozesse oder Dienstleistungen zertifiziert werden;

c) Behörden;

d) Nichtregierungsorganisationen; und

e) Verbraucher und andere Mitglieder der Öffentlichkeit.

Interessierte Parteien können von der Zertifizierungsstelle erwarten oder fordern, alle Anforderungen dieses Dokuments zu erfüllen sowie, wenn zutreffend, die des Zertifizierungsprogramms.

Die Zertifizierung eines Produktes, Prozesses oder einer Dienstleistung ist ein Mittel, sicherzustellen, dass sie festgelegten Anforderungen in Normen und anderen normativen Dokumenten entsprechen. Einige Zertifizierungsprogramme für Produkte, Prozesse oder Dienstleistungen können die Erstprüfung und die Begutachtung der Qualitätsmanagementsysteme ihrer Anbieter umfassen, gefolgt von einer Überwachung, die das Qualitätsmanagementsystem der Produktionsstätte und die Prüfung von Mustern der Produktion und des freien Marktes berücksichtigt. Andere Programme setzen auf Erstprüfungen und Wiederholungsprüfungen, während wieder andere nur die Typprüfung umfassen.

Diese Internationale Norm legt die Anforderungen fest, deren Einhaltung sicherstellen soll, dass Zertifizierungsprogramme durch die Zertifizierungsstellen kompetent, konsequent und unparteiisch betrieben werden; diese erleichtert die Anerkennung solcher Stellen sowie die Akzeptanz zertifizierter Produkte, Prozesse und Dienstleistungen auf nationaler und internationaler Basis und fördert damit den internationalen Handel. Diese Internationale Norm kann als ein Kriteriendokument verwendet werden für die Akkreditierung oder Begutachtung unter Gleichrangigen bzw. Benennung durch Behörden, Programmeigner und andere.

Die in dieser Internationalen Norm enthaltenen Anforderungen sind vor allem verfasst worden, um als allgemeine Kriterien für Zertifizierungsstellen betrachtet zu werden, die Zertifizierungssysteme für Produkte, Prozesse oder Dienstleistungen betreiben. Sie dürfen dann erweitert werden, wenn bestimmte Industriebereiche oder andere Bereiche sich ihrer bedienen oder wenn besondere Anforderungen, wie Gesundheit und Sicherheit, in Betracht gezogen werden müssen. Anhang A (informativ) enthält Grundsätze für Zertifizierungsstellen und Zertifizierungstätigkeiten, die diese bereitstellen.

Diese Internationale Norm legt keine Anforderungen für Programme und wie diese entwickelt werden fest; ferner beabsichtigt sie auch nicht, die Rolle oder Wahl der Programmeigner zu beschränken. Jedoch sollten Programmanforderungen keine der Anforderungen aus dieser Internationalen Norm widersprechen oder diese ausschließen.

Aussagen über die Konformität mit den entsprechenden Normen oder anderen normativen Dokumenten können in Form von Zertifikaten und/oder Konformitätszeichen erfolgen. Programme zur Zertifizierung bestimmter Produkte oder Produktgruppen, Prozesse und Dienstleistungen nach festgelegten Normen oder anderen normativen Dokumenten erfordern in vielen Fällen ihre eigene erklärende Dokumentation.

AVA Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

Obwohl diese Norm für dritte Seiten, die die Zertifizierung von Produkten, Prozessen oder Dienstleistungen durchführen, bestimmt ist, können viele ihrer Bestimmungen auch bei Verfahren für die Feststellung der Produktkonformität durch die erste und zweite Seite von Nutzen sein.

Documents
Document Sharing Hub
Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

1 Anwendungsbereich

1.1 Diese Internationale Norm enthält Anforderungen an die Kompetenz, die einheitliche Arbeitsweise und die Unparteilichkeit von Zertifizierungsstellen für Produkte, Prozesse und Dienstleistungen. Zertifizierungsstellen, die nach dieser Internationalen Norm arbeiten, brauchen nicht alle Arten von Zertifizierungen für Produkte, Prozesse und Dienstleistungen anbieten. Zertifizierung von Produkten, Prozessen und Dienstleistungen sind Konformitätsbewertungstätigkeiten durch eine dritte Seite (unabhängiger Dritter) (ISO/IEC 17000:2004, 5.5).

1.2 In diesem Dokument kann der Begriff "Produkt" als "Prozess" oder "Dienstleistung" verstanden werden, ausgenommen in denjenigen Fällen, in denen eigene Bestimmungen für "Prozesse" oder "Dienstleistungen" angegeben werden (Anhang B).

2 Normative Verweisungen

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

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

ISO/IEC 17020:1998, *Conformity assessment — General criteria for the operation of various types of bodies performing inspection.*

ISO/IEC 17021:2011, *Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.*

ISO/IEC 17025:2005, *Conformity assessment — General requirements for the competence of testing and calibration laboratories.*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach ISO/IEC 17000:2004 und die folgenden Begriffe.

3.1
Kunde
die Organisation, die gegenüber einer Zertifizierungsstelle verantwortlich dafür ist, sicherzustellen, dass die Zertifizierungsanforderungen (3.7), einschließlich den Produktanforderungen (3.8), erfüllt sind

3.2
Beratung
Teilnahme an:

a) Entwicklung, Herstellung, Installation, Wartung oder Vertrieb eines zertifizierten oder eines zu zertifizierenden Produktes; oder

b) Entwicklung, Einführung, Bereitstellung oder Aufrechterhaltung einer zertifizierten oder zu zertifizierenden Dienstleistung; oder

c) Entwicklung, Einführung, Betrieb oder Aufrechterhaltung eines zertifizierten oder zu zertifizierenden Prozesses.

Documents
Document Sharing Hub
Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

3.3
Bewertung
Kombination der Konformitätsbewertungsfunktionen Auswahl und Ermittlung

ANMERKUNG 1 Die Funktionen "Auswahl" und "Ermittlung" werden in ISO/IEC 17000:2004 (A.2 und A.3) beschrieben.

ANMERKUNG 2 Die Bewertung betrifft Produktanforderungen. Die Erfüllung von anderen Zertifizierungsanforderungen ist nicht Teil der Bewertung.

3.4
Produkt
Ergebnis eines Prozesses

ANMERKUNG 1 Vier übergeordnete Produktkategorien sind in ISO 9000:2005 angegeben: Dienstleistungen (3.6) (z. B. Transport); Software (z. B. Rechnerprogramm, Wörterbuch); Hardware (z. B. Motor, mechanisches Teil); verfahrenstechnische Produkte (z. B. Schmiermittel). Viele Produkte bestehen aus Elementen, die zu verschiedenen übergeordneten Produktkategorien gehören. Ob das Produkt als Dienstleistung, Software, Hardware oder verfahrenstechnisches Produkt bezeichnet wird, hängt vom vorherrschenden Element ab.

ANMERKUNG 2 Die Produkte schließen Ergebnisse natürlicher Prozesse, wie z. B. Pflanzenwachstum oder die Entstehung natürlicher Ressourcen, mit ein.

ANMERKUNG 3 Angepasst nach ISO/IEC 17000:2004, 3.3.

3.5
Prozess
Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt

BEISPIEL Schweißtechnische Verfahren (ISO 3834), Wärmebehandlungsverfahren, Fertigungsprozesse, die eine Bestätigung der Prozessfähigkeit erfordern (z. B. Handhabung oder Herstellung eines Produkts innerhalb festgelegter Toleranzen), Prozesse zur Erzeugung von Nahrungsmitteln und Pflanzenwachstumsprozesse.

ANMERKUNG Angepasst nach ISO 9000:2005, 3.4.1.

3.6
Dienstleistung
Ergebnis aus mindestens einer Tätigkeit, die notwendigerweise an der Schnittstelle zwischen Lieferanten und Kunden durchgeführt wird und die im Allgemeinen immateriell ist

BEISPIEL Die Bereitstellung einer Dienstleistung kann Folgendes mit einschließen:

— eine Tätigkeit, die an einem von einem Kunden bereitgestellten materiellen Produkt ausgeführt wird (z. B. ein zu reparierendes Auto);

— eine Tätigkeit, die an einem von einem Kunden bereitgestellten immateriellen Produkt ausgeführt wird (z. B. der Einkommensnachweis, der zur Vorbereitung der Steuererklärung benötigt wird);

— die Lieferung eines immateriellen Produkts (z. B. die Bereitstellung von Informationen im Zusammenhang mit Wissenstransfer);

— die Schaffung eines Ambiente für den Kunden (z. B. in Hotels und Restaurants).

ANMERKUNG Angepasst nach ISO 9000:2005, 3.4.2, Anmerkung 2.

3.7
Zertifizierungsanforderung
festgelegte Anforderung, einschließlich Produktanforderung (3.8), die durch den Kunden (3.1) als eine Bedingung zur Feststellung bzw. Aufrechterhaltung der Zertifizierung erfüllt werden muss

AVA Documents
Document Sharing Hub
Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

ANMERKUNG Zertifizierungsanforderungen umfassen Anforderungen, die die Zertifizierungsstelle an den Kunden stellt (in der Regel über die Zertifizierungsvereinbarung, 4.1.2), um dieser Internationalen Norm zu entsprechen; sie können auch Anforderungen umfassen, die durch das Zertifizierungsprogramm an den Kunden gestellt werden. “Zertifizierungsanforderungen”, wie sie in dieser Internationalen Norm enthalten sind, schließen keine Anforderungen mit ein, die durch das Zertifizierungsprogramm an die Zertifizierungsstelle gestellt werden.

BEISPIEL Zertifizierungsanforderungen, die keine Produktanforderungen darstellen, sind:

- Abschluss der Zertifizierungsvereinbarung;
- Bezahlen der Gebühren;
- Bereitstellen von Informationen über Änderungen am zertifizierten Produkt;
- Gewährung von Zugang zu den zertifizierten Produkten zum Zwecke von Überwachungstätigkeiten.

3.8
Produktanforderung
Anforderung, die sich direkt auf ein Produkt bezieht und die in Produktnormen und/oder anderen normativen Dokumenten festgelegt ist

ANMERKUNG Produktanforderungen können in solchen normativen Dokumenten, wie z. B. Verordnungen, Normen und technischen Spezifikationen, festgelegt sein.

3.9
Zertifizierungsprogramm
Zertifizierungssystem, das sich auf bestimmte Produkte bezieht, auf welche dieselben festgelegten Anforderungen, spezifischen Regeln und Verfahren angewendet werden

ANMERKUNG 1 Angepasst nach ISO/IEC 17000:2004, 2.8.

ANMERKUNG 2 Bezüglich der Definition “Zertifizierungssystem”, siehe ISO/IEC 17000:2004, 2.7

ANMERKUNG 3 Die Kriterien für die Regeln, Verfahren und das Management zur Durchführung der Zertifizierung von Produkten, Prozessen und Dienstleistungen werden durch das Zertifizierungsprogramm festgelegt.

3.10
Geltungsbereich der Zertifizierung
Identifizierung:

- des/der Produkt(s), des/der Prozess(e) bzw. der Dienstleistung(en), für die die Zertifizierung gewährt wird;
- des zutreffenden Zertifizierungsprogramms; und
- der Norm(en) und anderer normativer Dokumente (einschließlich Zeitpunkt der Veröffentlichung), deren Erfüllung in Bezug auf das/die Produkt(e), den/die Prozess(e) bzw. die Dienstleistung(en) beurteilt wurde.

3.11
Eigentümer des Zertifizierungsprogramms
Person oder Organisation, die für die Entwicklung und Aufrechterhaltung eines bestimmten Zertifizierungsprogramms verantwortlich ist

ANMERKUNG Der Zertifizierungsprogrammeigner kann die Zertifizierungsstelle selbst sein, eine Behörde, ein Berufsverband, eine Gruppe von Zertifizierungsstellen oder andere.

AVA Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

3.12
Zertifizierungsstelle
Konformitätsbewertungsstelle als unabhängige Dritte, die Zertifizierungsprogramme betreibt

ANMERKUNG Eine Zertifizierungsstelle kann nicht-staatlich oder staatlich sein (mit oder ohne gesetzgebende Verantwortlichkeit).

3.13
Unparteilichkeit
Anwesenheit von Objektivität

ANMERKUNG 1 Unter Objektivität wird verstanden, dass Interessenkonflikte nicht existieren bzw. dass diese gelöst werden, um die Tätigkeiten der Stelle nicht nachteilig zu beeinflussen.

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

4 Allgemeine Anforderungen

4.1 Rechtliche und vertragliche Angelegenheiten

4.1.1 Rechtliche Verantwortung

Die Zertifizierungsstelle muss eine juristische Person oder ein festgelegter Teil einer juristischen Person sein, so dass die juristische Person für alle ihre Zertifizierungstätigkeiten rechtlich verantwortlich gemacht werden kann.

ANMERKUNG Eine staatliche Zertifizierungsstelle gilt aufgrund ihres behördlichen Status als juristische Person.

4.1.2 Zertifizierungsvereinbarung

4.1.2.1 Die Zertifizierungsstelle muss eine rechtlich durchsetzbare Vereinbarung zur Bereitstellung von Zertifizierungstätigkeiten für ihre Kunden haben. Verträge und Vereinbarungen zur Zertifizierung müssen die Verantwortlichkeiten der Parteien berücksichtigen.

4.1.2.2 Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass ihre Zertifizierungsvereinbarung von ihrem Kunden fordert, mindestens Folgendes einzuhalten:

a) immer die Zertifizierungsanforderungen (3.7) zu erfüllen, einschließlich der Umsetzung entsprechender Änderungen, wenn diese durch die Zertifizierungsstelle (7.10) mitgeteilt werden;

b) dass das zertifizierte Produkt weiterhin die Produktanforderungen (3.8) erfüllt, wenn die Zertifizierung für eine laufende Produktion gilt;

c) alle notwendigen Vorkehrungen zu treffen für

   — die Durchführung der Bewertung (3.3) und Überwachung (falls erforderlich), einschließlich der Berücksichtigung der Prüfung der Dokumentation und Aufzeichnungen, des Zugangs zu der entsprechenden Ausstattung, dem/den Standort(en), dem/den Bereich(en) und dem Personal, und

   — die Untersuchung von Beschwerden;

d) Ansprüche hinsichtlich der Zertifizierung im Einklang mit dem Geltungsbereich der Zertifizierung (3.10) zu erheben;

Documents
Document Sharing Hub
Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

e) die Produktzertifizierung nicht in einer Weise zu verwenden, die die Zertifizierungsstelle in Misskredit bringen könnte, sowie keinerlei Äußerungen über ihre Produktzertifizierung zu treffen, die die Zertifizierungsstelle als irreführend oder unberechtigt betrachten könnte;

f) bei Aussetzung, Entzug oder Beendigung der Zertifizierung die Verwendung aller Werbematerialien, die jeglichen Bezug auf die Zertifizierung enthalten, einzustellen und, falls vom Zertifizierungsprogramm gefordert, jegliche Zertifizierungsdokumente zurückzugeben sowie alle anderen erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen;

g) wenn der Kunde anderen die Zertifizierungsdokumente zur Verfügung stellt, so müssen die Dokumente in ihrer Gesamtheit bzw. so, wie im Zertifizierungsprogramm festgelegt, vervielfältigt werden;

h) bei Bezugnahme auf ihre Produktzertifizierung in Kommunikationsmedien wie z. B. Dokumenten, Broschüren oder Werbematerialien, die Anforderungen der Zertifizierungsstelle, oder wie im Zertifizierungsprogramm festgelegt, zu erfüllen;

i) alle Anforderungen zu erfüllen, die im Produktzertifizierungsprogramm beschrieben sind und die sich auf die Verwendung von Konformitätszeichen sowie auf Informationen in Bezug auf das Produkt beziehen;

ANMERKUNG Siehe auch ISO/IEC 17030, ISO/IEC Guide 23 und ISO/IEC Guide 27.

j) Aufzeichnungen aller Beschwerden aufzubewahren, die dem Kunden in Bezug auf die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen bekannt gemacht wurden und diese Aufzeichnungen der Zertifizierungsstelle auf Anfrage zur Verfügung stellen; und

1) geeignete Maßnahmen zu ergreifen in Bezug auf solche Beschwerden sowie jegliche Mängel, die an den Produkten entdeckt wurden und die die Einhaltung der Anforderungen an die Zertifizierung beeinflussen;

2) die ergriffenen Maßnahmen zu dokumentieren.

ANMERKUNG Überprüfung von j) kann im Zertifizierungsprogramm festgelegt werden.

k) die Zertifizierungsstelle unverzüglich über Veränderungen zu informieren, die ihre Fähigkeit, die Zertifizierungsanforderungen zu erfüllen, beeinträchtigen könnte.

ANMERKUNG Beispiele für Veränderungen können mit einschließen:

— den rechtlichen, wirtschaftlichen oder organisatorischen Status bzw. die Eigentümerschaft;

— Organisation und Management (z. B. Schlüsselpositionen, Entscheidungsprozesse oder technisches Personal);

— Änderungen am Produkt oder der Herstellungsmethode;

— Kontaktadressen und Produktionsstätten;

— Umfang der Tätigkeiten im Herstellungsverfahren; und

— wesentliche Änderungen am Managementsystem.

4.1.3 Verwendung von Genehmigungen, Zertifikaten und Konformitätszeichen

4.1.3.1 Die Zertifizierungsstelle muss in angemessener Weise Eigentumsrechte, Verwendung und Darstellung von Genehmigungen, Zertifikaten und Konformitätszeichen sowie alle anderen Mechanismen, die anzeigen, dass ein Produkt zertifiziert ist, regeln und überwachen.

AVA Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

ANMERKUNG 1 Anleitungen zur Verwendung von Zertifikaten und Zeichen, die durch die Zertifizierungsstelle zugelassen sind, können aus ISO/IEC Guide 23 genutzt werden.

ANMERKUNG 2 ISO/IEC 17030 liefert Anforderungen zur Verwendung von Zeichen unabhängiger Dritter.

4.1.3.2 Inkorrekte Bezugnahme auf das Zertifizierungssystem oder irreführende Verwendung von Genehmigungen, Zertifikaten, Zeichen oder anderen Mechanismen, die anzeigen, dass ein Produkt zertifiziert ist und die in Veröffentlichungen oder anderen Publikationen gefunden wurden, müssen mit geeigneten Maßnahmen behandelt werden.

ANMERKUNG Auf solche Maßnahmen wird in ISO/IEC Guide 27 Bezug genommen. Sie können Korrekturmaßnahmen, die Zurückziehung des Zertifikats, die Veröffentlichung des Verstoßes und, wenn angebracht, andere rechtliche Maßnahmen umfassen.

4.2 Handhabung der Unparteilichkeit

4.2.1 Die Zertifizierungstätigkeiten müssen unparteiisch durchgeführt werden.

4.2.2 Die Zertifizierungsstelle muss für die Unparteilichkeit ihrer Zertifizierungstätigkeiten verantwortlich sein. Sie darf keinen kommerziellen, finanziellen oder sonstigen Druck zulassen, der die Unparteilichkeit gefährdet.

4.2.3 Die Zertifizierungsstelle muss laufend Risiken für ihre Unparteilichkeit identifizieren. Hierzu zählen auch solche Risiken, die aus ihren Tätigkeiten, aus ihren Beziehungen oder aus den Beziehungen ihres Personals entstehen (siehe 4.2.12). Allerdings stellen solche Beziehungen nicht notwendigerweise ein Risiko der Unparteilichkeit für die Zertifizierungsstelle dar.

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

4.2.4 Wenn ein Risiko für die Unparteilichkeit festgestellt wird, so muss die Zertifizierungsstelle nachweisen können, wie sie ein solches Risiko beseitigt oder minimiert. Diese Informationen müssen dem in 5.2 festgelegten Mechanismus zur Verfügung gestellt werden.

4.2.5 Die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle muss sich zur Unparteilichkeit verpflichten.

4.2.6 Die Zertifizierungsstelle sowie Teile derselben juristischen Person sowie juristische Personen, die unter ihrer organisatorischen Kontrolle (7.6.4) stehen, dürfen

a) nicht der Entwickler, Hersteller, Installateur, Verteiler oder Warter des zertifizierten Produkts sein (zu Verfahren oder Dienstleistungen, siehe die besonderen Anforderungen in b) und c)),

b) nicht der Entwickler, Einführer, Anbieter oder Betreiber der zertifizierten Dienstleistung sein,

c) nicht der Entwickler, Einführer, Betreiber oder Aufrechterhalter des zertifizierten Prozesses sein,

d) keine Beratungen (3.2) für ihre Kunden anbieten oder bereitstellen, die sich auf die zertifizierten Produkte, Dienstleistungen oder Prozesse beziehen,

e) keine Managementsystemberatung (ISO/IEC 17021:2011, 3.3) oder interne Audits für ihre Kunden anbieten oder bereitstellen, wenn das Zertifizierungsprogramm die Bewertung des Managementsystems des Kunden fordert.

ANMERKUNG Dies schließt

— die Möglichkeit, Informationen auszutauschen (z. B. Erklärungen zu Feststellungen oder Klärung von Anforderungen) zwischen der Zertifizierungsstelle und ihren Kunden und

Documents
Document Sharing Hub
Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

— die Verwendung, Installation und Wartung zertifizierter Produkte, die für den Betrieb der Zertifizierungsstelle notwendig sind

nicht aus.

4.2.7 Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass Tätigkeiten rechtlich getrennter juristischer Personen, mit denen die Zertifizierungsstelle oder die juristische Person, der sie angehört, Beziehungen hat, die Unparteilichkeit ihrer Zertifizierungstätigkeiten nicht beeinträchtigt.

4.2.8 Wenn die getrennte juristische Person in 4.2.7 das zertifizierte Produkt anbietet oder herstellt oder Beratungsdienstleistungen, die sich auf das zertifizierte Produkt beziehen, anbietet oder erbringt, so darf die Geschäftsführung der Zertifizierungsstelle sowie das Personal, das in die Überprüfung und in den Entscheidungsprozess über die Zertifizierung einbezogen ist, nicht an den Tätigkeiten der getrennten juristischen Person beteiligt sein. Das Personal der getrennten juristischen Person darf weder in das Management der Zertifizierungsstelle, noch in die Überprüfung oder Zertifizierungsentscheidung einbezogen sein.

4.2.9 Die Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle dürfen nicht zusammen mit den Tätigkeiten einer Organisation, die Beratung (3.2) bereitstellt, vertrieben oder angeboten werden. Eine Zertifizierungsstelle darf nicht angeben oder stillschweigend andeuten, dass die Zertifizierung unkomplizierter, leichter, schneller oder preiswerter ist, wenn eine bestimmte Beratungsorganisation zum Einsatz käme.

4.2.10 Innerhalb eines von der Zertifizierungsstelle festgelegten Zeitraums darf das Personal nicht zur Überprüfung eines Produkts bzw. zur Zertifizierungsentscheidung bezüglich des Produkts, für das es Beratung (3.2) bereitgestellt hat, eingesetzt werden.

ANMERKUNG Der Zeitraum kann im Zertifizierungsprogramm angegeben werden oder, falls er von der Zertifizierungsstelle festgelegt wird, sollte er einen Zeitraum widerspiegeln, der lang genug ist, sodass die Überprüfung oder Entscheidung über die Zertifizierung die Unparteilichkeit nicht gefährden. Oft wird ein festgelegter Zeitraum von zwei Jahren verwendet.

4.2.11 Die Zertifizierungsstelle muss Maßnahmen ergreifen, um auf Risiken für ihre Unparteilichkeit reagieren zu können, die aus den Tätigkeiten anderer Personen, Stellen oder Organisationen herrühren und von denen sie Kenntnis erlangt.

4.2.12 Das gesamte Zertifizierungspersonal, sowohl das interne als auch das externe, bzw. die Ausschüsse, die Einfluss auf die Zertifizierungstätigkeiten haben könnten, müssen unparteiisch handeln.

4.3 Haftung und Finanzierung

4.3.1 Die Zertifizierungsstelle muss über geeignete Maßnahmen verfügen (z. B. Versicherungen oder Rücklagen), um die Haftung, die aus ihren Tätigkeiten entsteht, abzudecken.

4.3.2 Die Zertifizierungsstelle muss über die finanzielle Stabilität sowie Ressourcen verfügen, die für ihre Tätigkeiten erforderlich sind.

4.4 Nicht diskriminierende Bedingungen

4.4.1 Die grundsätzlichen Regelungen und Verfahren, nach denen die Zertifizierungsstelle tätig ist, sowie ihre Verwaltung dürfen nicht diskriminierend sein. Die Verfahren dürfen nicht verwendet werden, um den Zugang durch die Antragsteller zu be- oder verhindern, mit Ausnahme, dass dies in dieser Internationalen Norm vorgesehen ist.

4.4.3 Die Zertifizierungsstelle muss ihre Dienstleistungen allen Antragstellern, deren Tätigkeiten von ihrem Geltungsbereich erfasst werden, zugänglich machen.

4.4.4 Der Zugang zum Zertifizierungsprozess darf weder von der Größe des Kunden oder von der Mitgliedschaft in einer Vereinigung oder Gruppe abhängig sein, noch darf die Zertifizierung von der Anzahl der

AVA Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

bereits ausgestellten Zertifizierungen abhängen. Es darf keine unlauteren finanziellen oder andere Bedingungen geben.

ANMERKUNG Eine Zertifizierungsstelle kann es ablehnen, einen Vertrag zur Zertifizierung eines Kunden anzunehmen, wenn es grundlegende oder nachgewiesene Gründe gibt, wie z. B. dass der Kunde an illegalen Aktivitäten beteiligt ist, wiederholt gegen die Zertifizierungs- bzw. Produktanforderungen verstoßen hat und ähnliche auf den Kunden bezogene Probleme.

4.4.5 Die Zertifizierungsstelle muss ihre Anforderungen, Bewertung, Überprüfung, Entscheidung und Überwachung (wenn überhaupt) auf solche Dinge beschränken, die sich speziell auf den Geltungsbereich der Zertifizierung beziehen.

4.5 Vertraulichkeit

4.5.1 Die Zertifizierungsstelle muss durch rechtlich durchsetzbare Verpflichtungen für die Handhabung aller Informationen verantwortlich sein, die während der Durchführung der Zertifizierungstätigkeiten erhalten oder erstellt wurden. Mit Ausnahme der Informationen, die der Kunde öffentlich zugänglich macht, oder wenn zwischen der Zertifizierungsstelle und dem Kunden vereinbart (z. B. zum Zwecke der Beantwortung von Beschwerden), sind alle anderen Informationen als geschützt zu betrachten und müssen als vertraulich angesehen werden. Die Zertifizierungsstelle muss den Kunden im Voraus über die Informationen, die sie beabsichtigt, frei zugänglich zu machen, in Kenntnis setzen.

4.5.2 Wenn die Zertifizierungsstelle gesetzlich verpflichtet oder durch vertragliche Vereinbarungen ermächtigt ist, vertrauliche Informationen offen zu legen, so muss der betreffende Kunde oder die betreffende Person, sofern nicht gesetzlich verboten, über die bereitgestellte Information unterrichtet werden.

4.5.3 Informationen über den Kunden, die aus anderen Quellen als vom Kunden stammen (z. B. Beschwerdeführer, Behörden), müssen vertraulich behandelt werden.

4.6 Öffentlich zugängliche Informationen

Die Zertifizierungsstelle muss (durch Publikationen, elektronische Medien oder andere Mittel) auf Anfrage folgende Informationen aufrechterhalten und bereitstellen:

a) Informationen über (oder Verweisung auf) das Produktzertifizierungsprogramm, einschließlich Bewertungsverfahren, Regeln und Verfahren zur Erteilung/Aufrechterhaltung der Zertifizierung, Erweiterung/Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung, Aussetzung/Zurückziehung oder Verweigerung der Zertifizierung;

b) eine Beschreibung der Mittel, über welche die Zertifizierungsstelle finanzielle Unterstützung erhält, sowie allgemeine Informationen über die Gebühren, die gegenüber den Antragstellern und Kunden erhoben werden;

c) eine Beschreibung der Rechte und Pflichten der Antragsteller und Kunden, einschließlich Anforderungen, Einschränkungen oder Beschränkungen zur Nutzung des Namens und des Zertifizierungszeichens der Zertifizierungsstelle sowie der Art und Weise, wie auf die Zertifizierung Bezug genommen wird;

d) Informationen zu Verfahren zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen.

5 Anforderungen an die Struktur

5.1 Organisationsstruktur und oberste Leitung

5.1.1 Die Zertifizierungstätigkeiten müssen so strukturiert sein und gehandhabt werden, dass die Unparteilichkeit sichergestellt ist.

AVA Documents
Document Sharing Hub
Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

5.1.2 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.

5.1.3 Die Leitung der Zertifizierungsstelle muss das Gremium, die Personengruppe oder die Personen benennen, die die Gesamtbefugnis und -verantwortung für jeden der folgenden Vorgänge hat:

a) Entwicklung von grundsätzlichen Regelungen, die sich auf die Tätigkeit der Stelle beziehen;

b) Überwachung der Umsetzung der grundsätzlichen Regelungen und Verfahren;

c) Überwachung der Finanzen der Stelle;

d) Entwicklung von Zertifizierungsleistungen;

e) Entwicklung von Zertifizierungsanforderungen;

f) Bewertung (7.4);

g) Überprüfung (7.5);

h) Zertifizierungsentscheidung (7.6);

i) nach Bedarf Delegierung von Befugnissen auf Ausschüsse oder Einzelpersonen, um festgelegte Tätigkeiten in ihrem Auftrag auszuführen;

j) vertragliche Vereinbarungen;

k) Bereitstellen ausreichender Ressourcen für die Zertifizierungstätigkeiten;

l) Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen;

m) Anforderungen an die Kompetenz des Personals;

n) Managementsystem der Zertifizierungsstelle (siehe 8).

5.1.4 Die Zertifizierungsstelle muss über formelle Regeln für die Einsetzung, den Aufgabenbereich und die Arbeitsweise von allen Ausschüssen verfügen, die in die Zertifizierungstätigkeiten eingebunden sind. Solche Ausschüsse müssen frei von jeglichem kommerziellen, finanziellen und sonstigem Druck sein, der die Entscheidungen beeinflussen könnte.

5.2 Mechanismus zur Sicherung der Unparteilichkeit

5.2.1 Die Zertifizierungsstelle muss einen Mechanismus zur Sicherung ihrer Unparteilichkeit haben. Der Mechanismus muss Beiträge liefern

a) zu den grundsätzlichen Regelungen und Prinzipien bezüglich der Unparteilichkeit ihrer Zertifizierungstätigkeiten,

b) damit jeder Tendenz seitens einer Zertifizierungsstelle, kommerzielle oder andere Aspekte zu gestatten, die die ständige unparteiische Bereitstellung der Zertifizierungstätigkeiten verhindern, entgegengewirkt wird,

c) zu Angelegenheiten, die sich auf die Unparteilichkeit und das Vertrauen in die Zertifizierung, einschließlich Offenheit und öffentliche Wahrnehmung, auswirken.

AVA Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

ANMERKUNG 1 Dem Mechanismus können weitere Aufgaben bzw. Pflichten (z. B. Teilnahme am Entscheidungsfindungsprozess) zugewiesen werden, solange diese zusätzlichen Aufgaben oder Pflichten dessen wesentliche Rolle bei der Sicherung der Unparteilichkeit nicht beeinträchtigen.

ANMERKUNG 2 Ein möglicher Mechanismus kann ein Ausschuss sein, der von einer oder mehreren Zertifizierungsstellen, einem Ausschuss, eingerichtet durch einen Programmeigner, einer staatlichen Behörde oder einer gleichwertigen Partei, eingerichtet wird.

ANMERKUNG 3 Ein einzelner Mechanismus für die Zertifizierungsstelle kann diese Anforderung erfüllen.

ANMERKUNG 4 Wenn die Zertifizierungsstelle auch Zertifizierungen von Managementsystemen bereitstellt, so kann der Ausschuss, der ISO/IEC 17021:2011, 6.2 erfüllt, auch 5.2 dieser Internationalen Norm erfüllen, vorausgesetzt, alle Anforderungen aus 5.2 sind erfüllt worden.

5.2.2 Der Mechanismus muss formell dokumentiert sein, um:

a) eine ausgewogene Vertretung maßgeblich interessierter Parteien sicherzustellen, sodass keine Einzelinteressen überwiegen (internes oder externes Personal der Zertifizierungsstelle werden als Einzelinteressen angesehen und dürfen nicht überwiegen);

b) den Zugang zu allen Informationen sicherzustellen, die zur Erfüllung seiner Aufgaben erforderlich sind.

5.2.3 Wenn die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle der Empfehlung dieses Mechanismus nicht folgt, muss der Mechanismus das Recht haben, unabhängige Maßnahmen zu ergreifen (z. B. Information von Behörden, Akkreditierungsstellen, Interessenvertreter). Bei der Ergreifung unabhängiger Maßnahmen müssen die Vertraulichkeitsanforderungen aus 4.5 bezüglich des Kunden und der Zertifizierungsstelle berücksichtigt werden.

5.2.4 Wenn auch in diesem Mechanismus nicht alle Interessen vertreten werden können, muss eine Zertifizierungsstelle Schlüsselinteressen aufzeigen und einholen.

ANMERKUNG 1 Solche Interessen können einschließen: Kunden der Zertifizierungsstelle, Kunden von Organisationen, deren Produkte zertifiziert sind, Hersteller, Anbieter, Nutzer, Experten der Konformitätsbewertung, Vertreter von Industrie-Verbänden, Vertreter staatlicher Aufsichtsbehörden oder anderer staatlichen Leistungen oder Vertreter von Nicht-Regierungsorganisationen, einschließlich Verbraucherverbände.

ANMERKUNG 2 In Abhängigkeit von der Art des Zertifizierungsprogramms können diese Interessen begrenzt sein.

6 Anforderungen an Ressourcen

6.1 Personal der Zertifizierungsstelle

6.1.1 Allgemeines

6.1.1.1 Die Zertifizierungsstelle muss eine ausreichende Anzahl an Personal beschäftigen oder Zugang dazu haben, um die Tätigkeiten der Produktzertifizierungsprogramme sowie die anzuwendenden Normen und andere normative Dokumente abzudecken.

ANMERKUNG Das Personal schließt diejenigen mit ein, die in der Regel für die Zertifizierungsstelle arbeiten, sowie Personen, die aufgrund einer vertraglichen oder formellen Vereinbarung im Bereich der Managementkontrolle und der Systeme/Verfahren der Zertifizierungsstelle für die Zertifizierungsstelle arbeiten (6.1.4).

6.1.1.2 Das Personal muss für die Aufgaben, die es ausführt, einschließlich der erforderlichen fachlichen Beurteilung und der grundsätzlichen Regelungen sowie deren Umsetzung kompetent sein.

6.1.1.3 Sofern nicht gesetzlich anderweitig angeordnet, müssen Personen, einschließlich Ausschussmitglieder, Personal aus externen Stellen oder Personen, die im Auftrag der Zertifizierungsstelle

Documents
Document Sharing Hub
Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05

tätig sind, alle Informationen, die sie während der Durchführung der Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle erhalten oder geschaffen haben, vertraulich behandeln.

6.1.2 Kompetenzmanagement für Personal, das in den Zertifizierungsprozess einbezogen ist

6.1.2.1 Die Zertifizierungsstelle muss ein Verfahren für das Management der Kompetenzen des Personals, das in den Zertifizierungsprozess (7) eingebunden ist, festlegen, einführen und aufrechterhalten. Das Verfahren muss von der Zertifizierungsstelle fordern:

a) Kriterien für die Kompetenz des Personals für jede Funktion im Zertifizierungsprozess festzulegen, zusätzlich zu der Anwendung des Zertifizierungsprogramms;

b) den Schulungsbedarf zu ermitteln und, soweit erforderlich, Schulungsprogramme für Zertifizierungsprozesse, Anforderungen, Methoden, Tätigkeiten und andere relevante Anforderungen für Zertifizierungsprogramme bereitzustellen;

c) dass das Personal nachweist, dass es für die Aufgaben, die es ausführt und für die es verantwortlich ist, die erforderlichen Kompetenzen aufweist;

d) formell das Personal der Zertifizierungsstelle zu beauftragen und deren Leistungsfähigkeit zu überwachen;

e) Aufzeichnungen für a) bis d) zu führen.

6.1.2.2 Die Zertifizierungsstelle muss die folgenden Aufzeichnungen zu dem Personal, das in den Zertifizierungsprozess (7) eingebunden ist, führen:

a) Name und Anschrift;

b) Arbeitgeber und wahrgenommene Position;

c) Qualifikation und beruflicher Status;

d) Erfahrungen und Schulung;

e) Bewertung der Kompetenz;

f) Überwachung der Leistung;

g) Befugnisse innerhalb der Zertifizierungsstelle;

h) Datum der letzten Aktualisierung jeder Aufzeichnung.

6.1.3 Vertrag mit dem Personal

Die Zertifizierungsstelle muss vom Personal, das in den Zertifizierungsprozess eingebunden ist, fordern, einen Vertrag oder ein anderes Dokument zu unterzeichnen, durch welchen/welches diese sich verpflichten:

a) die von der Zertifizierungsstelle festgelegten Regeln einzuhalten, einschließlich solcher, die sich auf die Vertraulichkeit (4.5) und Unabhängigkeit von kommerziellen und sonstigen Interessen beziehen;

b) jegliche frühere und/oder gegenwärtige Verbindungen ihrerseits oder seitens des Arbeitgebers mit

   1) einem Lieferanten oder Entwickler von Produkten, oder

   2) einem Anbieter oder Entwickler von Dienstleistungen, oder

   3) einem Betreiber oder Entwickler von Prozessen

AVA Documents
Document Sharing Hub

Full document details: E DIN EN ISO/IEC 17065:2011-05