

CEN/CENELEC/TC 1 Sekretariat: SN
Konformitätsbewertung — Anforderungen an
Stellen, die Managementsysteme auditieren
und zertifizieren(ISO/IEC 17021:2006)

Vorwort

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

Diese Europäische Norm muss den Status einer
nationalen Norm erhalten, entweder durch
Veröffentlichung eines identischen Textes oder
durch Anerkennung bis Monat Jahr (DOP), und
etwaige entgegenstehende nationale Normen
müssen bis Monat Jahr (DOW) zurückgezogen
werden.

Dieses Dokument ersetzt EN 45012:1998.
Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass
einige Texte dieses Dokuments Patentrechte
berühren können.

CEN [und/oder CENELEC] sind nicht dafür
verantwortlich, einige oder alle
diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Entsprechend der
CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die
nationalen Normungsinstitute der folgenden
Länder gehalten, diese Europäische Norm zu
übernehmen:

Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland,
Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland,
Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg,
Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich,
Polen, Portugal, Rumänien, Schweden,
Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien,
Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes
Königreich und Zypern.

Anerkennungsnotiz

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

CEN/CENELEC/TC 1 Дата: 2006-08 EN ISO
/IEC 17021:2006 CEN/CENELEC/TC 1
Sekretariat: SN Оценка соответствия –
требования к учреждениям, занимающимся
аудитом и сертификацией систем
менеджмента (ISO/IEC 17021:2006)

Предисловие

Этот документ (EN ISO/IEC 17021:2006)
разработан Техническим комитетом
ISO/CASCO „Комиссией по оценке
соответствия“ при сотрудничестве с
Техническим комитетом
CEN/CENELEC/TC 1 „Критерии для
учреждений, занимающихся оценкой
соответствия“, секретариат которого
содержится в SN.

Этот Европейский стандарт должен
получить статус национального стандарта,
либо путём публикации идентичного
текста, либо путём признания до месяц год
(DOP), и возможные противоречащие
национальные стандарты должны быть
отменены до месяц год (DOW).

Этот документ заменяет EN 45012:1998.
Сообщаем, что некоторые тексты этого
документа могут затрагивать патентные
права.

CEN [и/или CENELEC] не несут
ответственности за идентификацию
некоторых, или всех патентных прав,
которые могут затрагиваться в таких
текстах.

В соответствии с регламентом
CEN/CENELEC, национальные институты
стандартизации следующих стран обязаны
принять этот европейский стандарт:

Бельгия, Дания, Германия, Эстония,
Финляндия, Франция, Греция, Ирландия,
Исландия, Италия, Латвия, Литва,
Люксембург, Мальта, Нидерланды,
Норвегия, Австрия, Польша, Португалия,
Румыния, Швеция, Швейцария, Словакия,
Словения, Испания, Чешская республика,
Венгрия, Соединённое Королевство и Кипр.

Примечание о признании

Текст ISO/IEC 17021:2006 был утвержден в
CEN и в CENELEC как EN ISO/IEC
17021:2006 без какого-либо изменения.

genehmigt.

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.

Введение

Сертификация системы менеджмента для какой-либо организации (например, системы менеджмента качества или системы управления охраной окружающей среды), – это средство распознать, что организация реализовала систему управления важными аспектами своей деятельности, и что эта система соответствует политике организации.

Настоящий международный стандарт определяет требования к органам сертификации.

Соблюдение этих требований предусмотрено, чтобы обеспечить компетентную, последовательную и беспристрастную сертификацию систем менеджмента органами сертификации; это должно способствовать признанию органов сертификации и приемлемости их сертификатов на национальном и международном уровне.

Этот международный стандарт служит основой стимулирования признания сертификации систем менеджмента в интересах международной торговли.

Сертификация системы менеджмента даёт независимое доказательство, что система менеджмента организации

a) отвечает установленным требованиям,
b) в состоянии всегда реализовывать политику, установленную для организации, и добиваться поставленных целей организации, и
c) реализована эффективно.

Сертификация, (как оценка соответствия требованиям) повышает ценность системы менеджмента в глазах самой организации, её клиентуры и всех заинтересованных сторон.

В разделе 4 настоящего международного стандарта описаны принципы, на которых основана достоверная сертификация. Эти принципы помогают читателю понять решающее значение характера сертификации, и служат введением для подготовки к пониманию разделов 5-10.

Diese Grundsätze unterstreichen alle Anforderungen in dieser Internationalen Norm, aber solche Grundsätze sind selbst keine eigenen auditierbaren Anforderungen.

Abschnitt 10 beschreibt zwei Alternativen zur Unterstützung und zur Darlegung der ständigen Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm durch die Einführung eines Managementsystems durch die Zertifizierungsstelle.

Diese Internationale Norm ist zur Anwendung durch Stellen vorgesehen, die Audits und Zertifizierungen von Managementsystemen durchführen.

Sie liefert allgemeine Anforderungen für solche Zertifizierungsstellen, die Audits und Zertifizierungen auf dem Gebiet der Qualität, Umwelt und anderer Formen von Managementsystemen durchführen.

Solche Stellen werden als Zertifizierungsstellen bezeichnet.

Diese Formulierung sollte kein Hindernis dafür sein, diese Internationale Norm auch durch Stellen mit anderer Bestimmung zu nutzen, die Tätigkeiten durchführen, die durch den Anwendungsbereich dieses Dokuments abgedeckt werden.

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

1 Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm enthält Grundsätze und Anforderungen für 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.

Эти принципы подчёркивают все требования настоящего международного стандарта, но сами по себе они не могут рассматриваться как требования, соответствие которым можно проверить в аудите.

В разделе 10 описаны две альтернативы обеспечения непрерывного выполнения требований настоящего международного стандарта, и поддержки такого обеспечения, при внедрении системы менеджмента для самого органа сертификации.

Настоящий международный стандарт предусмотрен к применению в учреждениях, осуществляющих аудит и сертификацию систем менеджмента.

В нём изложены общие требования к органам сертификации, которые осуществляют работы по аудиту и сертификации систем менеджмента в области качества, охраны окружающей среды и других форм управления.

Такие учреждения называются органами сертификации.

Эта формулировка не должна быть препятствием к использованию данного международного стандарта в учреждениях другого назначения, если их деятельность соответствует области применения настоящего нормативного документа.

Работы по сертификации включают аудит системы менеджмента организации.

Подтверждение соответствия системы менеджмента организации определённому стандарту или иному нормативному требованию в отношении системы менеджмента обычно выдаётся в форме сертификационного документа (или сертификата).

1. Область применения

Настоящий международный стандарт содержит принципы и требования, исполнение которых необходимо в целях обеспечения компетентности, последовательности и беспристрастности аудитов при сертификации любого рода систем менеджмента (например, систем менеджмента качества или систем управления охраной окружающей среды) и

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 gilt nur für den englischen Text.

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

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

2 Normative Verweisungen

Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich.

Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe.

Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

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

ISO 19011:2002, Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing¹)

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

для учреждений, осуществляющих эту деятельность.

Органы сертификации, работающие по этому международному стандарту, не должны предлагать своей клиентуре все существующие виды сертификаций систем менеджмента.

Сертификация систем менеджмента (в этом международном стандарте именуемая „сертификация“) представляет собой деятельность по оценке соответствия, которая осуществляется третьей стороной (см. ISO/IEC 17000:2004, 5.5).

Поэтому учреждения, предлагающие такие работы, являются органами по оценке соответствия (в этом международном стандарте они сокращённо называются „органами сертификации“).

ПРИМЕЧАНИЕ 1: Распространяется только на английский текст.

ПРИМЕЧАНИЕ 2: Орган сертификации может быть негосударственным или государственным (с полномочиями устанавливать правила или без таковых).

ПРИМЕЧАНИЕ 3: Этот международный стандарт может быть использован в качестве исходных требований по аккредитации или экспертной оценки учреждений одинакового ранга, и/или для других процессов аудита.

2. Ссылки на нормативную документацию Цитаты из указанных ниже документов требуются для применения данного документа.

Датированные ссылки относятся только к указанному изданию.

Недатированные ссылки относятся к последнему изданию упомянутого документа (включая все изменения).

ISO 9000:2005, Системы менеджмента качества – принципы и терминология (на английском языке).

ISO 19011:2002, Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем управления охраной окружающей среды 1) (на английском языке).

ISO/IEC 17000:2004, Оценка соответствия – терминология и общие принципы (на английском языке).

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

3.1 zertifizierter Kunde

Organisation, deren Managementsystem zertifiziert wurde

3.2 Unparteilichkeit tatsächliche und empfundene Objektivität

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

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

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

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. Terminologie Für die Anwendung dieses Dokuments werden 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 oder empfundene Objektivität

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

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

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

3.3. Managementsystem-Beratung

Mitwirkung an der Entwicklung, Umsetzung oder Aufrechterhaltung eines Managementsystems

BEISPIELE sind

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

ANMERKUNG Organisation von Schulungen und Teilnahme als Ausbilder wird nicht als Beratung betrachtet, vorausgesetzt, dass die Schulung (wenn sie sich auf Managementsysteme oder das Auditieren bezieht) auf die Bereitstellung allgemeiner, öffentlich verfügbarer Informationen beschränkt ist, d. h. der Ausbilder sollte keine firmenspezifischen Lösungen anbieten.

4 Grundsätze

4.1 Allgemeines

4.1.1 Diese Grundsätze sind die Grundlage für die nachfolgenden spezifischen leistungsbezogenen und beschreibenden Anforderungen dieser Internationalen Norm.

Diese Internationale Norm liefert keine spezifischen Anforderungen für alle Situationen, die auftreten können.

Diese Grundsätze sollten als Leitlinie für die Entscheidungen angewandt werden, die eventuell bei unvorhergesehenen Situationen anzutreffen sind.

Grundsätze sind keine Anforderungen.

4.1.2 Übergeordnetes Ziel von Zertifizierung ist es, allen Seiten das Vertrauen zu vermitteln, dass ein Managementsystem festgelegte Anforderungen erfüllt.

Der Wert der Zertifizierung ist der Grad an öffentlichem Vertrauen, das durch eine unparteiliche und kompetente Bewertung durch eine dritte Seite vermittelt wird.

Seiten, die ein Interesse an einer Zertifizierung haben, können z.B. sein:

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

4.1.3 Vertrauensbildende Prinzipien beinhalten Unparteilichkeit, Kompetenz, Verantwortung, Offenheit, Vertraulichkeit und Offenheit für Beschwerden.

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

spezifiku данной конкретной фирмы.

4. Prinzipии

4.1. Общие сведения

4.1.1. Принципы служат основой изложенных ниже специфических, зависящих от результатов и описательных требований настоящего международного стандарта.

Данный международный стандарт не содержит специфических требований для всех ситуаций, которые могут наступить. Принципы должны применяться в качестве отправной точки, указывающей направление для принятия решений в возможных непредусмотренных ситуациях. Принципы требованиями не являются.

4.1.2. Сертификация преследует цель высшего порядка. Высшая цель сертификации заключается в обеспечении всесторонней уверенности в том, что сертифицируемая система менеджмента отвечает установленным требованиям. Ценность сертификации заключается в степени официального доверия, обеспеченного беспристрастной и компетентной оценкой третьей стороны.

Стороны, заинтересованные в сертификации, могут быть, например:

- a) клиентами органов сертификации;
- b) клиентами организаций, в которых проводится сертификация систем менеджмента;
- c) государственными учреждениями;
- d) неправительственными организациями, и
- e) потребителями, а также иными кругами общественности.

4.1.3. Принципы, формирующие доверие: – Беспристрастность, – Компетентность, – Ответственность, – Искренность, – Конфиденциальность и – Открытость для жалоб.

4.2. Беспристрастность

4.2.1. Для создания доверия к сертификации, от органа сертификации требуется быть беспристрастным и восприниматься как беспристрастный арбитр.

4.2.2. Признаётся, что источником дохода органа сертификации являются платежи

Bezahlung der Zertifizierung durch ihre Kunden ist und damit eine potentielle Gefährdung für die Unparteilichkeit gegeben ist.

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

4.2.4 Gefährdungen für die Unparteilichkeit schließen Folgendes ein:

a) Gefährdungen durch Eigennutz:

Gefährdungen, die auf eine Person oder eine Stelle zurückzuführen sind, die in ihrem eigenen Interesse handelt.

Insbesondere stellt der finanzielle Eigennutz eine Gefährdung der Unparteilichkeit in Bezug auf Zertifizierungen dar;

b) Gefährdungen durch Selbstbewertung:

Gefährdungen, die auf eine Person oder Stelle zurückzuführen sind, die die von ihr selbst geleistete Arbeit bewertet.

Das Auditieren von Managementsystemen eines Kunden, bei dem die Zertifizierungsstelle Beratungstätigkeit zu Managementsystemen durchgeführt hat, wäre eine Gefährdung durch Selbstbewertung;

c) Gefährdungen durch Vertrautheit:

Gefährdungen, die auf eine Person oder Stelle zurückzuführen sind, die zu vertraut mit oder leichtgläubig gegenüber einer anderen Person ist, anstatt sich um Auditnachweise zu bemühen;

d) Gefährdungen durch Einschüchterung:

Gefährdungen, die darauf zurückzuführen sind, dass sich eine Person oder Stelle offen oder verdeckt bedrängt fühlt, wie z. B. durch die Bedrohung, ersetzt zu werden oder an eine Aufsichtsperson gemeldet zu werden.

4.3 Kompetenz

Um Zertifizierungen erbringen zu können, die Vertrauen erzeugen, ist Kompetenz des

Клиентов за вы-полненную сертификацию, что создает потенциальный риск необъективности.

4.2.3. Для достижения и поддержания доверия обязательно требуется, чтобы решения органа сертификации были основаны на объективном доказательстве соответствия (или несоответствия), которое было констатировано органом сертификации, а не на других интересах или интересах прочих сторон.

4.2.4. Угрозы необъективности включают:

a) Угрозы в связи с корыстью: угрозы, связанные с людьми или учреждениями, действующими в своих собственных интересах.

В частности, угрозой необъективности сертификаций является финансовая корысть;

b) Угрозы в связи с оценкой собственных действий: угрозы, связанные с людьми или учреждениями, которые оценивают работу, осуществлённую ими самими.

Аудит системы менеджмента того клиента, для которого аудиторы осуществляли консультирование, можно рассматривать как угрозу в связи с оценкой собственных действий (в связи с самооценкой);

c) Угрозы в связи с известностью: угроза необъективности, связанной с проверкой слишком хорошо знакомых учреждений, или связанное с излишней легковёрностью, когда всё принимается на веру, без попыток найти доказательства в ходе аудита;

d) Угрозы в связи с запугиванием:

угрозы в связи с оказанием давления, когда люди или учреждения ощущают открытое или скрытое давление, например, когда аудитору намекают, что могут потребовать его отзыва и назначения другого аудитора для замены, или могут пожаловаться в надзорные инстанции.

4.3. Компетентность

Для возможности осуществления сертификации и создания доверия

Personals, unterstützt durch das Managementsystem der Zertifizierungsstelle, erforderlich.

Kompetenz ist die dargelegte Fähigkeit, Wissen und Fähigkeiten anzuwenden.

4.4 Verantwortlichkeit

4.4.1 Nicht die Zertifizierungsstelle, sondern die antragstellende Organisation hat die Verantwortung für die Konformität mit den Anforderungen für die Zertifizierung.

4.4.2 Die Zertifizierungsstelle trägt die Verantwortung, ausreichend objektive Nachweise zu begutachten, auf deren Grundlage eine Zertifizierungsentscheidung beruht.

Basierend auf den Audit-Schlussfolgerungen trifft sie die Entscheidung, die Zertifizierung zu gewähren, falls ausreichender Nachweis für die Konformität besteht, oder die Zertifizierung nicht zu gewähren, falls kein ausreichender Nachweis für die Konformität besteht.

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

4.5 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

notwendig kompetentem Personal, und es ist notwendig, dass das Managementsystem, das in dem Organ implementiert ist, die Anforderungen der Zertifizierung erfüllt.

Kompetenz – dies ist die demonstrierte Fähigkeit, Wissen und Fähigkeiten anzuwenden.

4.4. Verantwortung

4.4.1. Nicht das Organ der Zertifizierung, sondern die antragstellende Organisation ist für die Konformität mit den Anforderungen für die Zertifizierung verantwortlich.

4.4.2. Das Organ der Zertifizierung ist für die Verantwortung, ausreichend objektive Nachweise zu begutachten, auf deren Grundlage eine Zertifizierungsentscheidung beruht.

Basierend auf den Audit-Ergebnissen trifft es 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 es 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.

4.5. Offenheit

4.5.1. Das Organ der Zertifizierung 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.

Das Organ der Zertifizierung 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.

4.5.2. Um Vertrauen in die Zertifizierung zu erreichen und aufrechtzuerhalten, sollte eine

Zertifizierungsstelle bestimmten interessierten Seiten geeigneten Zugang zu oder Offenlegung von nicht vertraulichen Informationen über die Schlussfolgerungen von bestimmten Audits bieten (z. B. Audits als Antwort auf Beschwerden).

4.6 Vertraulichkeit

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

4.7 Offenheit für Beschwerden

Seiten, die sich auf die Zertifizierung verlassen, erwarten, dass Beschwerden untersucht werden.

Falls diese für begründet befunden werden, sollten sie darauf vertrauen können, dass die Beschwerden zweckmäßig behandelt werden und dass angemessene Anstrengungen zu ihrer Klärung unternommen werden.

Eine tatsächliche Offenheit für Beschwerden hat eine wichtige Bedeutung zum Schutz der Zertifizierungsstellen, ihrer Kunden und anderer Anwender von Zertifizierung gegen Fehler, Auslassung oder 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

sertifikationsstelle bestimmten interessierten Seiten geeigneten Zugang zu oder Offenlegung von nicht vertraulichen Informationen über die Schlussfolgerungen von bestimmten Audits bieten (z. B. Audits als Antwort auf Beschwerden).

4.6. Konfidenzialität

Чтобы получить приоритетный доступ к информации, необходимой органу сертификации для возможности подобающей оценки соответствия существующим требованиям к сертификации, обязательно требуется соблюдение конфиденциальности при обработке органом сертификации любой защищённой информации, которую он имеет о клиенте.

4.7. Открытость для жалоб

Стороны, надеющиеся на сертификацию, ожидают компетентного расследования своих жалоб.

Если жалоба признана обоснованной, эти стороны должны иметь возможность верить, что их жалобы будут обработаны целесообразным способом, и будут приложены соразмерные усилия для прояснения их жалоб.

Фактическая открытость для жалоб имеет важное значение для защиты от ошибок, упущений или неразумного поведения органов сертификации, их клиентуры, других сторон, использующих сертификацию.

Соответствующая обработка жалоб обеспечивает доверие к сертификационной деятельности.

ПРИМЕЧАНИЕ: Соответствующий баланс между принципами открытости и конфиденциальности (включая открытость для жалоб) необходим для того, чтобы показать всем пользователям сертификации безупречность и достоверность сертификационной деятельности.

5. Общие требования

5.1. Вопросы правовых и договорных отношений

5.1.1. Правовая ответственность

Орган сертификации должен быть юридическим лицом или определённой

juristischen Person sein, sodass sie für alle ihre Zertifizierungstätigkeiten rechtlich verantwortlich gemacht werden kann.

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

5.1.2 Zertifizierungsvereinbarung

Die Zertifizierungsstelle muss eine rechtlich durchsetzbare Vereinbarung mit ihren auftraggebenden Kunden über die Bereitstellung von Zertifizierungstätigkeiten haben.

Für den Fall, dass es mehrere Filialen der Zertifizierungsstelle oder mehrere Standorte des Kunden gibt, muss die Zertifizierungsstelle zusätzlich sicherstellen, dass es zwischen der Zertifizierungsstelle, die die Zertifizierung erteilt und ein Zertifikat ausstellt, und allen vom Geltungsbereich der Zertifizierung erfassten Standorten eine rechtlich durchsetzbare Vereinbarung gibt.

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

als Teil des juristischen Person sein, sodass sie für alle ihre Zertifizierungstätigkeiten rechtlich verantwortlich gemacht werden kann.

частью юридического лица, что обеспечивает возможность правовой ответственности за все его действия по сертификации. Государственный орган сертификации считается юридическим лицом уже на основании его статуса государственного учреждения.

5.1.2. Соглашение о сертификации

Орган сертификации должен обладать юридически осуществимым соглашением с подрядившим его клиентом, то есть он должен действовать на основании договора о предоставлении услуг по осуществлению сертификации.

В случае, когда сертифицированный клиент имеет нескольких филиалов или несколько местонахождений, орган сертификации должен дополнительно обеспечить наличие юридически осуществимого соглашения со всеми местонахождениями (филиалами) сертифицируемого клиента, охваченными областью действия сертификата; такие соглашения должны быть выданы органу сертификации, и для каждого из таких местонахождений должен быть выписан сертификат.

5.1.3. Ответственность за решения по сертификации

Орган сертификации должен нести ответственность и должен обладать единоличным правом принятия своих собственных решений по сертификации, включая выдачу, поддержание, обновление, расширение, ограничение, приостановку и отзыв сертификатов.

5.2. Соблюдение объективности

5.2.1. Высшее руководство органа сертификации должно взять на себя обязательство объективности при осуществлении работ по сертификации систем менеджмента.

Орган сертификации должен сделать общедоступное высказывание о том, что он понимает значение беспристрастности при проведении работ по сертификации систем менеджмента, что он держит под контролем конфликт интересов и обеспечит объективность работ по сертификации

von Managementsystemen sicherstellt.

5.2.2 Die Zertifizierungsstelle muss die Möglichkeiten für Interessenkonflikte, die aus der Bereitstellung der Zertifizierung entstehen, einschließlich von Konflikten, die aus der Beziehung mit verbundenen Stellen entstehen, identifizieren, analysieren und dokumentieren.

Beziehungen mit verbundenen Stellen zu haben, stellt die Zertifizierungsstelle nicht unbedingt vor einen Interessenkonflikt.

Wenn jedoch eine verbundenen Stelle eine Gefährdung für die Unparteilichkeit darstellt, muss die Zertifizierungsstelle dokumentieren und darlegen können, wie sie eine solche Gefährdung beseitigt oder minimiert.

Diese Information muss dem in 6.2 beschriebenen Ausschuss verfügbar gemacht werden. Diese Darlegung muss alle möglichen potenziellen Quellen für Interessenkonflikte umfassen, die identifiziert wurden, ob sie nun innerhalb der Zertifizierungsstelle selbst oder aus den Tätigkeiten anderer Personen, Stellen oder Organisationen entstehen.

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

5.2.3 Wenn eine Beziehung mit einer verbundenen Stelle eine nicht akzeptable Gefährdung der Unparteilichkeit darstellt (wie z. B. bei einer hundertprozentigen Tochtergesellschaft der Zertifizierungsstelle, die von ihrer Muttergesellschaft eine Zertifizierung verlangt), dann darf diese Zertifizierung nicht bereitgestellt werden.

ANMERKUNG Siehe Anmerkung zu 5.2.2.

5.2.4 Eine Zertifizierungsstelle darf eine

Systeme managements.

5.2.2. Organ сертификации должен идентифицировать, анализировать и документировать варианты конфликта интересов, который может возникнуть по факту предоставления сертификации, включая варианты конфликтов, возникающих из связей с ассоциированными органами.

Organ сертификации не обязательно должен признавать конфликт интересов при наличии отношений с ассоциированными органами.

Но если один из ассоциированных органов представляет собой опасность для беспристрастности, орган сертификации должен иметь возможность документировать этот конфликт, и показать, как он устраняет или сводит к минимуму такую угрозу.

Эту информацию необходимо сделать доступной для комиссии, описанной в пункте 6.2. Данное представление должно охватывать все возможные источники потенциального конфликта интересов, для которых было идентифицировано, возникают ли они только в рамках самого органа сертификации, либо в результате деятельности других лиц, учреждений или организаций.

ПРИМЕЧАНИЕ: Отношение, которое отрицательно влияет на беспристрастность органа сертификации, может быть основано на собственности, владении, руководстве, персонале, совместно используемых ресурсах, финансах, договорах, рыночной реализации, оплате комиссии с оборота или на других стимулах по рекомендации новых клиентов, и т.д.

5.2.3. Если связь с ассоциированным учреждением представляет собой неприемлемую угрозу беспристрастности (например, когда 100% дочерняя компания органа сертификации просит материнскую компанию о проведении сертификации), предоставлять услуги по сертификации нельзя.

ПРИМЕЧАНИЕ: см. примечание к 5.2.2.

5.2.4. Organ сертификации не может

andere Zertifizierungsstelle für deren Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen nicht zertifizieren.

ANMERKUNG Siehe Anmerkung zu 5.2.2.

5.2.5 Die Zertifizierungsstelle sowie Teile derselben juristischen Person dürfen keine Beratung zu Managementsystemen anbieten oder bereitstellen.

Dies trifft auch auf den Teil der staatlichen Stellen zu, die als Zertifizierungsstelle identifiziert ist.

5.2.6 Die Zertifizierungsstelle sowie Teile derselben juristischen Person dürfen ihren zertifizierten Kunden keine internen Audits anbieten oder bereitstellen.

Die Zertifizierungsstelle darf ein Managementsystem, zu dem es interne Audits durchgeführt hat, nicht vor Ablauf von zwei Jahren nach Ende des internen Audits zertifizieren.

Dies trifft auch auf den Teil der staatlichen Stelle zu, die als Zertifizierungsstelle identifiziert ist.

ANMERKUNG Siehe Anmerkung zu 5.2.2.

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

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

ANMERKUNG 2 Siehe Anmerkung zu 5.2.2.

5.2.8 Die Zertifizierungsstelle darf keine Audits an eine Beratungsorganisation für Managementsysteme ausgliedern, da dies eine

führen zu einer Zertifizierung der Managementsysteme durch ein anderes Organ der Zertifizierung.

PRIMECHANIE: см. примечание к 5.2.2.

5.2.5. Organ сертификации, а также части того же самого юридического лица органа сертификации не могут предлагать или предоставлять услуги консультирования по системам менеджмента.

Это относится и к той части государственных учреждений, которые идентифицированы как орган сертификации.

5.2.6. Органы сертификации, а также части того же самого юридического лица органа сертификации не могут предлагать или предоставлять своим сертифицированным клиентам услуги по проведению внутренних аудитов.

Орган сертификации не может сертифицировать систему менеджмента, по которой он проводил внутренние аудиты, до завершения срока двух лет после окончания внутреннего аудита.

Это относится и к той части государственного учреждения, которая идентифицирована как орган сертификации.

PRIMECHANIE: см. примечание к 5.2.2.

5.2.7. Organ сертификации не должен сертифицировать систему менеджмента, если клиент, ходатайствующий о сертификации, получал от данного органа сертификации консультацию по системе менеджмента, или услуги по проведению внутренних аудитов, и если отношение между консультирующей организацией и органом сертификации создает неприемлемую угрозу беспристрастности органа сертификации.

PRIMECHANIE 1: Возможность уменьшения угрозы беспристрастности до приемлемого уровня имеется не ранее, чем через два года после завершения консультирования по данной системе менеджмента.

PRIMECHANIE 2: см. примечание к 5.2.2.

5.2.8. Organ сертификации не вправе подрывать консалтинговые организации для проведения аудиторских работ (выделять аудиты

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,

in subunternehmensvertraglich (als Teil der Organisation), поскольку это представляет собой неприемлемую угрозу беспристрастности органа сертификации (см. 7.5).

Это не относится к лицам, работающим аудиторами по договору, как описано в пункте 7.3.

5.2.9. Нельзя осуществлять или предлагать работы органа сертификации совместно с услугами консалтинговой организации, консультирующей по системам менеджмента.

Орган сертификации должен принять меры, чтобы иметь возможность коррекции неуместных претензий со стороны консалтинговой организации, если в таких претензиях прямо высказывается, или по умолчанию имеется в виду, что по сравнению с сертификацией силами самого органа сертификации, сертификация, выделенная в субподряд была бы выполнена быстрее, с меньшими сложностями, или обошлась бы дешевле. Орган сертификации не должен прямо указывать или молчаливо намекать, что сертификация будет проходить с меньшими сложностями, или легче и быстрее, или будет стоить меньше при условии привлечения определённой консалтинговой организации.

5.2.10. Для обеспечения отсутствия конфликта интересов нельзя использовать в аудитах или в работах по сертификации персонал, осуществлявший консультирование по системам менеджмента, включая лиц, занимающих руководящие посты, если таковой персонал был связан с проблематичным клиентом в течение последних двух лет после консультирования по вопросам системы менеджмента.

5.2.11. Орган сертификации должен принять меры, чтобы иметь возможность оперативно реагировать на угрозу своей беспристрастности, связанную с деятельностью людей, учреждений или организаций.

5.2.12. Весь персонал (внутренний и

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.

5.2.13 Zertifizierungsstellen müssen sowohl vom internen als auch vom externen Personal verlangen, jede ihnen bekannte Situation offen zu legen, die es selbst oder die Zertifizierungsstelle vor Interessenkonflikten stellen könnte.

Die Zertifizierungsstellen müssen diese Information als Vorgabe 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

externer, oder Personal der Kommission), der die Zertifizierung durchführt, und der in der Lage ist, Einfluss auf die Zertifizierungstätigkeiten zu nehmen, muss unparteilich handeln und darf keinen kommerziellen, finanziellen oder sonstigen Druck zulassen, der die Unparteilichkeit in Frage stellt.

5.2.13. Organe der Zertifizierung müssen sowohl vom internen als auch vom externen Personal verlangen, jede ihnen bekannte Situation offen zu legen, die es selbst oder die Zertifizierungsstelle vor Interessenkonflikten stellen könnte.

Die Organe der Zertifizierung 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. Verantwortlichkeit und Finanzierung

5.3.1. Die Organe der Zertifizierung müssen 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 Organe der Zertifizierung müssen 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;
- 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

6.1.1. Organ der Zertifizierung sollte dokumentieren, wie seine Organisationsstruktur und die Verantwortlichkeiten, Befugnisse und Kompetenzen des Managements und des sonstigen Personals, die die Zertifizierung durchführen, sowie aller Ausschüsse und Kommissionen.

6.1.2. Organ der Zertifizierung sollte das höchste Management (Kollegium, Gruppe von Personen oder Einzelperson), das die Gesamtbefugnis und -verantwortung für alle 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 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. Organ der Zertifizierung sollte über formelle Regeln für die Einsetzung, den Aufgabenbereich und die Arbeitsweise von allen Ausschüssen, die in die Zertifizierungstätigkeiten eingebunden sind, verfügen.

6.2. Kommission zur Sicherung der Unparteilichkeit

6.2.1. Die Struktur der Kommission zur Sicherung der Unparteilichkeit sollte die Unparteilichkeit der Tätigkeiten der Kommission absichern und sollte 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.

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

должна предусматривать наличие комиссии, которая:

a) осуществляет поддержку при разработке базовых правил беспристрастности собственной сертификационной деятельности органа сертификации;

b) противодействует любой тенденции со стороны органа сертификации, разрешить коммерческие или иные аспекты, которые препятствуют обеспечению всегда объективной сертификационной деятельности;

c) консультирует по вопросам, которые оказывают влияние на доверие к сертификации, включая открытость и возможности наблюдения со стороны общественности;

d) не менее одного раза в год осуществляет оценку беспристрастности аудитов, сертификаций и процессов принятия решений в органе сертификации.

Комиссии по обеспечению беспристрастности может быть поручено осуществление и иных функций, если дополнительные функции, задачи и обязанности не оказывают отрицательного воздействия на основную роль комиссии – обеспечение беспристрастности.

6.2.2. Состав, поле деятельности, обязанности, полномочия, компетенция членов этой комиссии их ответственность должны быть формально документированы, и утверждены высшим руководством органа сертификации.

Это необходимо для того, чтобы обеспечить:

a) Представительство сбалансированных интересов без преобладания отдельных интересов (внутренний и внешний персонал органа сертификации рассматриваются как носители отдельных интересов, и поэтому они не должны преобладать),

b) Доступ ко всей информации, требующейся для выполнения задач органа сертификации, (см. также пункт 5.2.2 и пункт 5.3.2), и чтобы

c) Если высшее руководство органа сертификации не признаёт рекомендации

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.

7 Anforderungen an Ressourcen

7.1 Kompetenz der Leitung und des Personals

7.1.1 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 Bei der Festlegung der Kompetenzanforderungen für das

kommissii, kommissia dolzhna imet' pravo na prinyatiye nezavisimyykh mer (naprimer, ona dolzhna imet' vozmozhnost' proinformirovat' organy vlasti, organy akkreditatsii, predstaviteley zaинтереsovannykh storon).

В случае принятия независимых мер, комиссия должна учитывать требования конфиденциальности по пункту 8.5 относительно клиентов и самого органа сертификации.

6.2.3. Хотя эта комиссия не может представлять интересы всех сторон, орган сертификации должен идентифицировать ключевые интересы, и пригласить заинтересованные стороны к участию в процессе.

Такие интересы могут затрагивать: клиентов органа сертификации, клиентов организации, в которой проводится сертификация систем менеджмента, представителей промышленных и торговых объединений, представителей органов власти, задающих правила, или иных государственных учреждений, или представителей неправительственных организаций, включая объединения в защиту прав потребителей.

7. Требования к ресурсам

7.1. Компетентность руководства и персонала

7.1.1. Орган сертификации должен располагать процессами, обеспечивающими наличие у персонала соответствующих знания о видах систем менеджмента и о географических регионах, в которых они применяются.

По каждой технической области (с учётом специфики данной конкретной программы сертификации) и для каждой функции сертификационной деятельности орган сертификации должен проверить наличие необходимой компетенции.

Перед выполнением определённых заданий, орган сертификации должен обеспечить наличие средств для доказательства компетентности.

7.1.2. При определении требований к компетентности персонала,

muss einen Nachweis über geeignete persönliche Eigenschaften und 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.

7.2.5 Die Zertifizierungsstelle muss über einen Prozess verfügen, um ein wirksames Auditieren zu erreichen und darzulegen.

Dies schließt den Einsatz von Auditoren und Auditteamleitern mit allgemeinen Kenntnissen und Fähigkeiten zur Durchführung von Audits sowie entsprechenden Kenntnissen und Fähigkeiten zur Durchführung von Audits auf bestimmten technischen Gebieten ein.

Dieser Prozess muss in dokumentierten Anforderungen festgelegt sein, aufgestellt in Übereinstimmung mit den relevanten Leitlinien der ISO 19011.

7.2.6 Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass die Auditoren (und, wo erforderlich, die Fachexperten) über die Auditprozesse, die Zertifizierungsanforderungen sowie weitere relevante Anforderungen unterrichtet sind.

Die Zertifizierungsstelle muss den Auditoren und Fachexperten Zugang zu einem aktuellen Satz der dokumentierten Verfahren gewähren, die Anweisungen für Audits sowie alle relevanten Informationen zu Zertifizierungstätigkeiten geben.

7.2.7 Die Zertifizierungsstelle darf die Auditoren und Fachexperten nur für solche Zertifizierungstätigkeiten einsetzen, für die diese ihre Kompetenz dargelegt haben.

ANMERKUNG Die Benennung von Auditoren und Fachexperten zu Teams für bestimmte Audits wird in 9.1.3 behandelt.

7.2.8 Die Zertifizierungsstelle muss den

должна быть доказательством пригодности его личностных качеств и его способности применить в ходе аудита необходимые знания и специальные умения.

Это должен определить компетентный оценщик в процессе наблюдения за аудитором, осуществляющим аудит.

7.2.5. Орган сертификации должен располагать процессом, необходимым для достижения и доказательства эффективного выполнения аудита.

Это включает использование аудиторов и старших аудиторов с уровнем общих знаний и навыков, достаточным для проведения аудитов, а также с достаточным уровнем знаний и навыков, необходимых для проведения аудитов в определённых технических областях.

Этот процесс должен быть определён в форме документированных требований, составленных в соответствии с актуальными директивами ISO 19011.

7.2.6. Орган сертификации должен обеспечить, чтобы аудиторы (и эксперты-специалисты, где это необходимо) были проинформированы о процессах аудита, требованиях к сертификации, а также о других важных требованиях.

Орган сертификации должен предоставить аудиторам и специалистам-экспертам доступ к актуальному комплекту документов с описанием процедур и методов, содержащих инструкции по проведению аудитов, а также всю важную информацию по сертификационной деятельности.

7.2.7. Орган сертификации может использовать аудиторов и специалистов-экспертов только для таких видов сертификационной деятельности, в которых они обладают достаточной компетентностью.

ПРИМЕЧАНИЕ: Назначение аудиторов и специалистов-экспертов в состав команды для проведения определённых аудитов обсуждается в пункте 9.1.3.

7.2.8. Орган сертификации должен

Schulungsbedarf ermitteln und Zugang zu spezieller Ausbildung anbieten oder bereitstellen, um sicherzustellen, dass ihre Auditoren, Fachexperten sowie weiteres Personal, das in Zertifizierungstätigkeiten einbezogen ist, kompetent für ihre Aufgaben sind.

7.2.9 Die Gruppe oder Einzelperson, die die Entscheidung zur Erteilung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung trifft, muss die anzuwendende Norm und die Zertifizierungsanforderungen verstehen und muss die dargelegte Kompetenz haben, die Auditprozesse und die damit zusammenhängenden Empfehlungen des Auditteams beurteilen zu können.

7.2.10 Die Zertifizierungsstelle muss die zufrieden stellende Leistung aller in die Audit- und Zertifizierungstätigkeiten einbezogenen Personen sicherstellen.

Es muss dokumentierte Verfahren und Kriterien zur Überwachung und Messung der Leistung aller einbezogenen Personen geben, die sich auf die Häufigkeit ihres Einsatzes sowie auf den mit ihren Tätigkeiten verbundenen Risikograd stützen.

Insbesondere muss die Zertifizierungsstelle die Kompetenz ihres Personals bezüglich seiner Leistungsfähigkeit bewerten, um Schulungsbedarf zu erkennen.

7.2.11 Die dokumentierten Verfahren zur Überwachung von Auditoren müssen eine Kombination aus Vor- Ort-Beobachtung, Überprüfung der Auditberichte sowie Rückinformationen von Kunden oder vom Markt beinhalten und müssen in dokumentierten Anforderungen festgelegt sein, aufgestellt in Übereinstimmung mit den relevanten Leitlinien nach ISO 19011.

Diese Überwachung muss derart gestaltet sein,

um die Notwendigkeit in der Ausbildung, zu ermitteln und Zugang zu spezieller Ausbildung anbieten oder bereitstellen, um sicherzustellen, dass ihre Auditoren, Fachexperten sowie weiteres Personal, das in Zertifizierungstätigkeiten einbezogen ist, kompetent für ihre Aufgaben sind.

7.2.9. Группа лиц, или отдельные лица, принимающие решение о выдаче, поддержании, обновлении, расширении, ограничении, приостановке или отзыве сертификации, должны понимать применяемый стандарт и требования к сертификации, и должны обладать доказанной компетентностью, позволяющей судить о процессах аудита и о связанных с ними рекомендациях команды аудиторов.

7.2.10. Орган сертификации должен обеспечить удовлетворительную отдачу от лиц, привлечённых в деятельность по аудиту и сертификации.

Должны существовать документированные процедуры и критерии по наблюдению за всеми вовлечёнными лицами и по измерению результатов их работы.

Эти процедуры и критерии должны опираться на частоту использования таких лиц и на степень риска, связанную с их деятельностью. В частности, орган сертификации должен распознавать необходимость обучения для повышения компетентности и производительности труда своего персонала.

7.2.11. Документированные процедуры по наблюдению за аудиторами должны определять оптимальное сочетание наблюдения на местах, проверки аудиторских отчётов, информации, полученной от обратной связи с клиентурой или по результатам маркетинговых исследований; они должны быть определены в форме документированных требований и составлены в соответствии с актуальными директивами по ISO 19011. Это наблюдение должно быть организовано

dass Störungen der bei einer Zertifizierung üblichen Prozesse gering gehalten werden, insbesondere aus Sicht des Kunden.

7.2.12 Die Zertifizierungsstelle muss in regelmäßigen Abständen die Leistungsfähigkeit eines jeden Auditors vor Ort beobachten.

Die Häufigkeit der Vor-Ort-Beobachtungen muss sich auf den Bedarf stützen, der aus allen verfügbaren Informationen zur Überwachung ermittelt wird.

7.3 Einsatz einzelner externer Auditoren und externer Fachexperten

Die Zertifizierungsstelle muss von externen Auditoren und externen Fachexperten eine schriftliche Vereinbarung fordern, durch die diese sich verpflichten, die von der Zertifizierungsstelle festgelegten grundsätzlichen Regelungen und Verfahren einzuhalten.

Die Vereinbarung muss Aspekte ansprechen, die sich auf die Vertraulichkeit und auf die Unabhängigkeit von wirtschaftlichen oder sonstigen Interessen beziehen, und es muss von den externen Auditoren und externen Fachexperten gefordert werden, die Zertifizierungsstelle über alle bestehenden oder früheren Verbindungen mit einer Organisation zu informieren, für die sie beauftragt werden können, Audits durchzuführen.

ANMERKUNG Der Einsatz einzelner Auditoren und Fachexperten nach diesen Vereinbarungen stellt keine Ausgliederung dar, wie sie in 7.5 beschrieben ist.

7.4 Aufzeichnungen über Personal
Die Zertifizierungsstelle muss aktuelle Aufzeichnungen über Personal führen, eingeschlossen relevante Qualifikationen, Schulungen, Erfahrungen, Zugehörigkeiten, Berufsstand, Kompetenz sowie jede zutreffende Beratungsdienstleistung, die es zur Verfügung gestellt hat. Dies schließt zusätzlich zu denjenigen die Zertifizierungstätigkeiten ausüben, das Leitungs- und Verwaltungspersonal mit ein.

так, чтобы объём наблюдения при сертификации обычных процессов был не очень велик, особенно для клиента.

7.2.12. Орган сертификации должен в регулярные интервалы времени осуществлять оценку производительности труда, путём наблюдения на местах за каждым отдельным аудитором. Частота наблюдения на местах должна опираться на существующую потребность, которая определяется по всей информации, полученной по результатам предыдущих наблюдений.

7.3. Использование отдельных внешних аудиторов и специалистов-экспертов
Орган сертификации должен требовать от внешних аудиторов и внешних специалистов-экспертов подписания письменного соглашения, на основании которого они обязуются соблюдать базовые правила и процедуры, определённые органом сертификации.

В этом соглашении должны упоминаться аспекты, касающиеся конфиденциальности и независимости от экономических или прочих интересов, причём в этом соглашении должно быть требование, предъявляемое внешним аудиторам и внешним специалистам-экспертам, информировать орган сертификации обо всех существующих или имевших место ранее связях с организацией, в которой они приглашены проводить аудиты.

ПРИМЕЧАНИЕ: Использование отдельных аудиторов и экспертов-специалистов не является обособлением, как оно описано в пункте 7.5.

7.4. Записи о персонале
Орган сертификации должен вести актуальные записи о персонале (учёт кадров), включая важные сведения о его квалификации, обучении, опыте, принадлежности, профессии, компетентности, а так- же информацию о любой услуге по консультированию, которую кто-либо из персонала когда-либо предоставил. Такие записи необходимо вести не только о тех, кто осуществляет сертификационную деятельность, но и о

7.5 Ausgliederung

7.5.1 Die Zertifizierungsstelle muss über einen Prozess verfügen, in dem sie die Bedingungen beschreibt, unter denen Ausgliederung (das ist ein Untervertrag mit einer anderen Organisation, um Teile der Zertifizierungstätigkeiten im Auftrag der Zertifizierungsstelle bereitzustellen) stattfinden darf.

Die Zertifizierungsstelle muss mit jeder Stelle, die ausgegliederte Dienstleistungen bereitstellt, über eine rechtlich durchsetzbare Vereinbarung verfügen, die die Vorkehrungen umfasst und Vertraulichkeit und Interessenkonflikte einschließt.

ANMERKUNG 1 Dies kann die Ausgliederung an andere Zertifizierungsstellen beinhalten.

Der vertragliche Einsatz von Auditoren und Fachexperten wird in 7.3 angesprochen.

ANMERKUNG 2 Im Sinne dieser Internationalen Norm werden die Begriffe „Ausgliederung“ und „Unterauftragsvergabe“ als Synonyme betrachtet.

7.5.2 Entscheidungen bezüglich Erteilung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung dürfen niemals ausgegliedert werden.

7.5.3 Die Zertifizierungsstelle
a) muss die Verantwortung für alle Tätigkeiten übernehmen, die an eine andere Stelle ausgegliedert werden,

b) muss sicherstellen, dass die Stelle, die die ausgegliederten Dienstleistungen und die Personen bereitstellt, den Anforderungen der Zertifizierungsstelle und auch den zutreffenden Bestimmungen dieser Internationalen Norm entspricht, einschließlich derer zur Kompetenz, Unparteilichkeit und Vertraulichkeit, und

руководящем и административном персонале.

7.5. Обособление

7.5.1. Орган сертификации должен располагать процессом для описания условий, при которых может состояться обособление (то есть, когда заключается договор субподряда с другой организацией, выполняющей часть сертификационной деятельности по поручению органа сертификации).

Орган сертификации должен иметь юридически осуществимое соглашение с каждым учреждением, предоставляющим обособленные услуги. В этом соглашении должны быть предусмотрены меры по предотвращению конфликта интересов и меры по обеспечению взаимного доверия. ПРИМЕЧАНИЕ 1: Такое соглашение может содержать условия обособления части работ с передачей их на исполнение в другие органы сертификации (субподряд).

Использование аудиторов и специалистов-экспертов на условиях трудового договора обсуждается в пункте 7.3 настоящего документа.

ПРИМЕЧАНИЕ 2: В смысле настоящего международного стандарта, понятия „обособление“ и „передача в субподряд“ рассматриваются как синонимы.

7.5.2. Никогда не допускается обособлять решения относительно выдачи, поддержания, обновления, расширения, ограничения, приостановки или отзыва сертификации.

7.5.3. Орган сертификации

a) должен взять на себя ответственность по всем видам деятельности, которые он поручил другому учреждению путём обособления,

b) должен обеспечить соответствие учреждения, которое предоставляет обособленные услуги и людей для их исполнения, требованиям органа сертификации, а также соответствующим положениям международного стандарта, включая требования к компетентности, беспристрастности и конфиденциальности, и

c) muss sicherstellen, dass die Stelle, die ausgegliederte Dienstleistungen bereitstellt und das von ihr eingesetzte Personal weder direkt noch durch einen anderen Arbeitgeber in einer zu auditierenden Organisation in der Art involviert ist, dass die Unparteilichkeit gefährdet sein könnte.

7.5.4 Die Zertifizierungsstelle muss über dokumentierte Verfahren zur Qualifizierung und Überwachung aller Stellen verfügen, die ausgegliederte Dienstleistungen bereitstellen und die für Zertifizierungstätigkeiten eingesetzt werden und muss sicherstellen, dass Aufzeichnungen zur Kompetenz der Auditoren und Fachexperten geführt werden.

8 Anforderungen an Informationen

8.1 Öffentlich zugängliche Informationen

8.1.1 Die Zertifizierungsstelle muss Informationen aufrecht erhalten, öffentlich zugänglich machen oder auf Anfrage bereitstellen, welche ihre Auditprozesse und Prozesse zur Erteilung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Erneuerung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung beschreiben und Auskunft geben über die Zertifizierungstätigkeiten, Arten der Managementsysteme und der geografischen Bereiche, in denen sie tätig wird.

8.1.2 Informationen einschließlich Werbung, die die Zertifizierungsstelle den Kunden oder dem Markt bereitstellt, müssen zutreffend und dürfen nicht irreführend sein.

8.1.3 Die Zertifizierungsstelle muss Informationen über erteilte oder zurückgezogene Zertifizierungen öffentlich zugänglich machen.

8.1.4 Auf Anfrage irgendeiner Seite muss die

c) должен обеспечить отсутствие у учреждения, предоставляющего обособленные услуги, а также у использованного этим учреждением персонала каких-либо связей с организацией, где должен проводиться аудит, чтобы никто не был как-либо вовлечён в деятельность клиента органа сертификации, напрямую или через третьих работодателей так, что это могло бы создавать угрозу беспристрастности.

7.5.4. Орган сертификации должен располагать документированной процедурой по квалификации и наблюдению за всеми учреждениями, предоставляющими обособленные услуги, и за теми учреждениями, которые уже используются в сертификационной деятельности. Кроме того, орган сертификации должен обеспечить ведение записей по документированию компетентности аудиторов и специалистов-экспертов.

8. Требования к информации

8.1. Общедоступная информация

8.1.1. Орган сертификации должен обеспечить наличие информации, свободный доступ к ней, или её предоставление по запросу, в которой должны быть описаны его (органа сертификации) аудиторские процессы, а также процессы по выдаче, поддержанию, расширению, обновлению, ограничению, приостановке и отзыву сертификации. Такая информация должна содержать сведения о сертификационной деятельности, видах систем менеджмента и географических регионах, в которых занят орган сертификации.

8.1.2. Информация (включая рекламу), которую орган сертификации предоставляет клиентам, должна соответствовать действительности, и не должна вводить в заблуждение.

8.1.3. Орган сертификации должен обеспечить открытый доступ к информации о выданных и отозванных сертификатах.

8.1.4. По запросу какой-либо стороны, орган

Zertifizierungsstelle die Gültigkeit einer bestimmten Zertifizierung bestätigen können.

ANMERKUNG 1 Wenn die Gesamtinformation auf verschiedene Quellen aufgeteilt ist (z. B. in gedruckter oder elektronischer Form oder als eine Kombination aus beiden), so kann ein System eingeführt werden, das die Rückverfolgbarkeit und Eindeutigkeit zwischen den Quellen sicherstellt (z. B. einheitliches Nummernsystem oder Hyperlinks im Internet usw.).

ANMERKUNG 2 In Ausnahmefällen kann auf Wunsch des Kunden der Zugang zu bestimmten Informationen (z. B. aus Sicherheitsgründen) beschränkt werden.

8.2 Zertifizierungsdokumente

8.2.1 Die Zertifizierungsstelle muss dem zertifizierten Kunden

Zertifizierungsdokumente auf eine von ihr gewählte Art bereitstellen.

8.2.2 Das Zertifizierungsdatum, das auf einem Zertifizierungsdokument angegeben ist, darf nicht vor dem Datum der Zertifizierungsentscheidung liegen.

8.2.3 Das/die Zertifizierungsdokument(e) muss/müssen Folgendes angeben:

a) den Namen und den geografischen Ort des Kunden, dessen Managementsystem zertifiziert ist (oder den geografischen Ort des Hauptsitzes und jeden Standorts innerhalb des Geltungsbereichs einer Mehrfach-Standort-Zertifizierung);

b) die Daten zur Erteilung, Erweiterung oder Erneuerung der Zertifizierung;

c) das Ablaufdatum oder das Fälligkeitsdatum zur Re-Zertifizierung, das im Einklang mit dem Re-Zertifizierungszyklus steht;

сертификации должен быть в состоянии подтвердить действительность какого-либо определённого сертификата.

ПРИМЕЧАНИЕ 1: Если вся информация распределена по различным источникам (например, имеется только в печатном, или только в электронном виде, или в виде комбинации печатной и электронной информации), то может быть введена система, обеспечивающая однозначность всех источников, и возможность их ретроспективного прослеживания (например, можно ввести систему унифицированной нумерации, или систему гиперссылок в Интернете, и т.д.).

ПРИМЕЧАНИЕ 2: В исключительных случаях и только по желанию клиента допускается ограничение доступа к определённой информации (например, по соображениям безопасности).

8.2. Сертификационные документы

8.2.1. Орган сертификации должен предоставить сертифицированному клиенту сертификационные документы в том виде, в котором он их просит.

8.2.2. Дата сертификации, указанная в сертификационном документе, не должна быть ранее даты принятия решения о сертификации.

8.2.3. В сертификационном документе (в сертификационных документах) должно быть указано следующее:

a) наименование и географическое место нахождения клиента, у которого была выполнена сертификация системы менеджмента (либо географическое положение головной организации, и географическое положение каждого отдельного филиала головной организации, которые входят в сферу охвата сертификации организации с несколькими местами нахождения);

b) дата выдачи, расширения или обновления сертификата;

c) дата завершения срока действия сертификата или дата проведения следующей повторной сертификации, которая должна соответствовать циклу повторных сертификаций;

d) eines eindeutigen Kennzeichnungsschlüssel;
e) die Norm und/oder weitere normativen Dokumente einschließlich der Ausgabennummer und/oder Revision, die für das Audit des zertifizierten Kunden verwendet wurde;

f) den Geltungsbereich der Zertifizierung im Hinblick auf Produkte (einschließlich Dienstleistungen), Prozesse usw. an jedem Standort, soweit anwendbar;

g) den Namen, die Anschrift und das Zertifizierungszeichen der Zertifizierungsstelle. Andere Zeichen (z. B. Akkreditierungssymbole) dürfen verwendet werden, wenn Sorge dafür getragen wird, dass diese nicht irreführend oder mehrdeutig sind;

h) alle weiteren Informationen, die durch die für die Zertifizierung verwendete Norm oder andere normative Dokumente erforderlich sind;

i) für den Fall der Herausgabe irgendwelcher revidierten Zertifizierungsdokumente eine Möglichkeit haben, die revidierten Dokumente von allen vorherigen überholten Dokumenten zu unterscheiden.

8.3 Verzeichnis zertifizierter Kunden

Die Zertifizierungsstelle muss auf eine von ihr gewählte Art ein Verzeichnis der gültigen Zertifizierungen aufrecht erhalten, öffentlich verfügbar machen oder auf Anfrage zur Verfügung stellen, welches mindestens für jeden zertifizierten Kunden Namen, zutreffende normative Dokumente, Geltungsbereich und geografischen Standort (z.B. Stadt und Land) enthalten muss (oder den geografischen Standort des Hauptsitzes und jedes Standorts innerhalb des Geltungsbereichs einer Mehrfach-Standort-Zertifizierung).

ANMERKUNG Das Verzeichnis bleibt alleiniges Eigentum der Zertifizierungsstelle.

8.4 Verweis auf Zertifizierung und Zeichennutzung

8.4.1 Erlaubt die Zertifizierungsstelle ihren

d) einzigartigen код идентификации;

e) ссылка на стандарты и/или другие нормативные документы, с указанием номера издания и/или номера пересмотра (версии), которые использовались в ходе аудита сертифицированного клиента;

f) сфера действия сертификата в плане продукции (включая услуги), процессов и т.д. по месту нахождения клиента (если применимо);

g) Наименование, адрес и сертификационный знак органа сертификации; не допускается применение других знаков (например, символов аккредитации), если существует опасение, что они могут ввести в заблуждение, или являются слишком многозначными;

h) вся прочая информация о стандартах и нормативных документах, применявшихся при сертификации;

i) на случай выпуска как-либо пересмотренных сертификационных документов должна быть предусмотрена возможность отличать документ в пересмотренной редакции от всех предыдущих, устаревших документов.

8.3. Реестр сертифицированных клиентов

Орган сертификации должен вести выбранным им способом реестр действительных сертификаций, который он должен сделать общедоступным и предоставлять по запросу. В этом реестре должно быть указано (как минимум) наименование сертифицированного клиента, соответствующие нормативные документы, сфера применения и географическое место нахождения (например, город, страна, федеральная земля), (или географическое место нахождения головной организации и каждого отдельного филиала в рамках многократной сертификации организации, имеющей несколько местонахождений). **ПРИМЕЧАНИЕ:** Реестр остаётся единоличной собственностью органа сертификации.

8.4. Ссылка на сертификацию и использование знаков

8.4.1. Если орган сертификации разрешает

zertifizierten Kunden die Nutzung von Zeichen, muss sie über grundsätzliche Regelungen zur Lenkung dieser Zeichen verfügen.

Diese müssen unter anderem die Rückverfolgbarkeit zur Zertifizierungsstelle sicherstellen.

Es darf keine Mehrdeutigkeit im Zeichen selbst oder im dazugehörigen Begleittext dazu bestehen, was zertifiziert wurde und welche Zertifizierungsstelle die Zertifizierung gewährt hat.

Dieses Zeichen darf nicht auf Produkten oder Produktverpackungen verwendet werden, die vom Verbraucher gesehen werden können oder in irgendeiner anderen Art und Weise verwendet werden, die als Kennzeichnung für die Produktkonformität interpretiert werden könnten.

ANMERKUNG ISO/IEC 17030 enthält Anforderungen zur Nutzung von Zeichen durch eine dritte Seite.

8.4.2 Eine Zertifizierungsstelle darf nicht gestatten, ihre Zeichen auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen oder Inspektionsberichten anzuwenden, da diese Berichte in diesem Zusammenhang als Produkte gelten.

8.4.3 Die Zertifizierungsstelle muss fordern, dass ihr Kunde

a) die Anforderungen der Zertifizierungsstelle bei Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus in Kommunikationsmedien einhält, wie z. B. Internet, Broschüren oder Werbematerialien oder anderen Dokumenten,

b) keine irreführenden Angaben bezüglich seiner Zertifizierung macht oder gestattet,

c) Zertifizierungsdokumente oder Teile davon nicht in irreführender Weise verwendet oder solche Verwendung gestattet,

seinem Klienten die Verwendung von Zeichen, er muss über grundsätzliche Regelungen zur Lenkung dieser Zeichen verfügen.

Diese müssen unter anderem die Rückverfolgbarkeit zur Zertifizierungsstelle sicherstellen.

Es darf keine Mehrdeutigkeit im Zeichen selbst oder im dazugehörigen Begleittext dazu bestehen, was zertifiziert wurde und welche Zertifizierungsstelle die Zertifizierung gewährt hat.

Dieses Zeichen darf nicht auf Produkten oder Produktverpackungen verwendet werden, die vom Verbraucher gesehen werden können oder in irgendeiner anderen Art und Weise verwendet werden, die als Kennzeichnung für die Produktkonformität interpretiert werden könnten.

ANMERKUNG ISO/IEC 17030 enthält Anforderungen zur Nutzung von Zeichen durch eine dritte Seite.

8.4.2 Eine Zertifizierungsstelle darf nicht gestatten, ihre Zeichen auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen oder Inspektionsberichten anzuwenden, da diese Berichte in diesem Zusammenhang als Produkte gelten.

a) die Anforderungen der Zertifizierungsstelle bei Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus in Kommunikationsmedien einhält, wie z. B. Internet, Broschüren oder Werbematerialien oder anderen Dokumenten,

b) keine irreführenden Angaben bezüglich seiner Zertifizierung macht oder gestattet,

c) Zertifizierungsdokumente oder Teile davon nicht in irreführender Weise verwendet oder solche Verwendung gestattet,

d) bei Aussetzung oder Zurückziehung seiner Zertifizierung entsprechend den Weisungen der Zertifizierungsstelle die Verwendung aller Werbematerialien beendet, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten, (siehe 9.6.3 und 9.6.6),

e) alle Werbematerialien ändert, wenn der Geltungsbereich der Zertifizierung reduziert wurde,

f) keinen Verweis auf seine Managementsystemzertifizierung zulässt, der stillschweigend andeuten könnte, dass die Zertifizierungsstelle ein Produkt (einschließlich einer Dienstleistung) oder einen Prozess zertifiziert,

g) nicht stillschweigend andeutet, dass die Zertifizierung für Tätigkeiten gilt, die außerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung liegen, und

h) ihre Zertifizierung nicht in einer Art und Weise verwendet, die die Zertifizierungsstelle und/oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt und das öffentliche Vertrauen verliert.

8.4.4 Die Zertifizierungsstelle muss die Eigentümerschaft ordnungsgemäß überwachen und muss Maßnahmen ergreifen, um fehlerhafte Verweisungen auf den Zertifizierungsstatus oder irreführende Nutzung der Zertifizierungsdokumente, -zeichen oder Auditberichte zu behandeln.

ANMERKUNG Solche Maßnahmen können Aufforderungen zu Korrektur und Korrekturmaßnahme, Aussetzung, Zurückziehung der Zertifizierung, Veröffentlichung des Verstoßes und, falls erforderlich, rechtliche Maßnahmen einschließen.

8.5 Vertraulichkeit

8.5.1 Die Zertifizierungsstelle muss durch

разрешал подобного использования;
d) в случае приостановки действия или отзыва сертификата, сертифицированный клиент прекращает с соблюдением инструкций органа сертификации использование всех рекламных материалов, содержащих ссылки на его сертификационный статус (см. п.9.6.3 и п.9.6.6);

е) при сокращении сферы действия сертификата, сертифицированный клиент внесёт соответствующие изменения во все свои рекламные материалы;

f) сертифицированный клиент не допустит никаких ссылок на сертификацию своей системы менеджмента, если по умолчанию такие ссылки можно неправильно истолковать, что орган сертификации якобы осуществил сертификацию продукции (включая услуги) или процесса;

g) сертифицированный клиент не будет по умолчанию намекать, что данная сертификация относится к любой его деятельности, которая не входит в сферу применения сертификата, и

h) он не будет использовать сертификацию способом, который может способствовать дурной репутации или утере общественного доверия к органу сертификации и/или к сертифицированной системе менеджмента.

8.4.4. Орган сертификации должен надлежащим образом следить за соблюдением прав собственности, он должен принимать соответствующие меры по предотвращению неправильных ссылок на сертификационный статус, или на такое использование сертификационных знаков, сертификационной документации или аудиторских отчётов, которое способно ввести в заблуждение кого-либо.

ПРИМЕЧАНИЕ: Такие меры могут включать приглашение выполнить коррекцию и описание меры по коррекции, приостановку действия и отзыв сертификата, публикацию сведений о нарушении, а если необходимо – то и меры правового воздействия.

8.5. Конфиденциальность

8.5.1. Орган сертификации должен

rechtlich durchsetzbare Vereinbarungen über grundsätzliche Regelungen und Vereinbarungen verfügen, um die Vertraulichkeit der Informationen zu sichern., die während der Durchführung der Zertifizierungstätigkeiten auf allen Ebenen ihrer Struktur erhalten oder erstellt wurden, einschließlich der Ausschüsse und externen Stellen oder Einzelpersonen, die in ihrem Auftrag handeln.

8.5.2 Die Zertifizierungsstelle muss den Kunden im Voraus über die Informationen in Kenntnis setzen, die sie beabsichtigt frei zugänglich zu machen. Alle weiteren Informationen, außer Informationen, die der Kunde öffentlich zugänglich macht, müssen als vertraulich betrachtet werden.

8.5.3 Informationen über einen bestimmten Kunden oder eine Person dürfen ohne schriftliches Einverständnis des betreffenden Kunden oder der Person Dritten nicht offen gelegt werden, es sei denn, es ist in dieser Internationalen Norm gefordert.

Wenn die Zertifizierungsstelle gesetzlich verpflichtet ist, vertrauliche Informationen gegenüber Dritten offen zu legen, so muss – sofern nicht gesetzlich anders geregelt – der betreffende Kunde oder die betreffende Person über diese Information vorab unterrichtet werden.

8.5.4 Informationen über den Kunden, die aus anderen Quellen als vom Kunden stammen (z. B. Beschwerdeführer, Behörden), müssen im Einklang mit der Politik der Zertifizierungsstelle vertraulich behandelt werden.

8.5.5 Personal, einschließlich

располагать юридически осуществимыми договорами, гарантирующими выполнение основополагающих правил и соглашений, обеспечивающих конфиденциальность информации, поступающей или создаваемой на всех уровнях структуры органа сертификации в процессе осуществления сертификационной деятельности.

Ответственность за конфиденциальность должны нести по этим соглашениям все уровни организационной структуры органа сертификации, включая комиссии, комитеты, внешние учреждения и отдельных лиц, действующих по поручению органа сертификации.

8.5.2. Орган сертификации должен заранее сообщить своим клиентам, какую информацию он намерен сделать общедоступной. Вся остальная информация должна рассматриваться как конфиденциальная за исключением информации, которую клиент сам делает общедоступной.

8.5.3. Нельзя распространять третьим лицам информацию об определённом клиенте или определённом лице без письменного согласия соответствующего клиента или лица. Исключения составляют случаи, когда это прямо требуется данным международным стандартом.

Если орган сертификации обязан передать третьим лицам определённую конфиденциальную информацию, орган сертификации должен поставить в известность об этой информации соответствующего клиента или соответствующее лицо, если в действующем законодательстве не урегулировано иное.

8.5.4. Информация о клиентах, поступивших не из состава клиентуры, а из других источников (например, о жалобщиках или органах власти), должна обрабатываться конфиденциально и в соответствии с политикой органа сертификации.

8.5.5. Персонал, включая членов комиссии,

Ausschussmitglieder, Vertragspartner, Personal aus externen Stellen oder Personen, die im Auftrag der Zertifizierungsstelle tätig sind, müssen alle Informationen, die sie während der Durchführung der Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle erhalten oder geschaffen haben, vertraulich halten.

8.5.6 Die Zertifizierungsstelle muss Ausrüstungen und Einrichtungen zum sicheren Umgang mit vertraulichen Informationen (z. B. Dokumente, Aufzeichnungen) zur Verfügung haben und nutzen.

8.5.7 Wenn vertrauliche Informationen anderen Stellen zur Verfügung gestellt werden (z. B. Akkreditierungsstellen, Übereinkommensgruppe eines Programms zur Begutachtung unter Gleichrangigen), so muss die Zertifizierungsstelle ihren Kunden von dieser Maßnahme in Kenntnis setzen.

8.6 Informationsaustausch zwischen einer Zertifizierungsstelle und ihren Kunden

8.6.1 Informationen zur Zertifizierungstätigkeit und zu Anforderungen

Die Zertifizierungsstelle muss ihren Kunden folgende Informationen bereitstellen und diese aktualisieren:

a) eine ausführliche Beschreibung der Erstzertifizierungstätigkeit sowie weiterer Zertifizierungstätigkeiten, einschließlich der Antragstellung, Erstaudits, Überwachungsaudits sowie der Verfahren zur Erteilung, Aufrechterhaltung, Einschränkung, Erweiterung, Aussetzung, Zurückziehung der Zertifizierung sowie Re- Zertifizierung;

b) die normativen Anforderungen an die Zertifizierung;

c) Informationen über die Gebühren zur Antragstellung, Erstzertifizierung und Fortsetzung der Zertifizierung;

d) die Forderungen der Zertifizierungsstelle an angehende Kunden, um

контрагентов, персонал внешних учреждений и лиц, работающих по поручению органа сертификации, должен обращаться конфиденциально с любой информацией, полученной или созданной ими в процессе осуществления работ для органа сертификации.

8.5.6. Орган сертификации должен иметь в распоряжении и использовать оборудование и прочие средства безопасного обращения с конфиденциальной информацией (например, с секретными документами, записями).

8.5.7. При предоставлении конфиденциальной информации другим учреждениям (например, органам аккредитации или из согласительным комиссиям для экспертной оценки предприятий одного и того же ранга), орган сертификации должен поставить в известность своих клиентов об этом мероприятии.

8.6. Обмен информации между органом сертификации и его клиентами

8.6.1. Информация по требованиям к сертификационной деятельности

Орган сертификации должен предоставить своим клиентам следующую информацию, которую он обязан актуализировать по мере необходимости:

a) подробное описание работ в ходе первой сертификации и в ходе других сертификационных работ, включая порядок подачи заявления, порядок проведения первого аудита, надзорного аудита, а также порядок выдачи, поддержания, ограничения, расширения, приостановки действия и отзыва сертификата, и порядок повторной сертификации;

b) требования нормативной документации к сертификации;

c) информацию о сборах за подачу заявления, стоимости первой сертификации и стоимости повторной сертификации для продления сертификата;

d) требования органа сертификации к поступающим клиентам, которые должны быть соблюдены, чтобы:

1) die Zertifizierungsanforderungen zu erfüllen,
2) alle erforderlichen Vorkehrungen zu treffen zur Durchführung der Audits, einschließlich der Bereitstellung der zu prüfenden Dokumentation sowie Zugang zu allen Prozessen und Bereichen, Aufzeichnungen und zum Personal zum Zwecke der Erstzertifizierung, Überwachung, Re-Zertifizierung und Beschwerdelösung, und

3) Vorkehrungen zu treffen, um — wo zutreffend — die Teilnahme von Beobachtern

(z. B. Akkreditierungs-Auditoren oder Auditoren in Ausbildung) zu ermöglichen;
e) Dokumente mit der Beschreibung der Rechte und Pflichten von zertifizierten Kunden, einschließlich Anforderungen zur Verweisung auf die Zertifizierung in jeglicher Art von Kommunikation in Übereinstimmung mit den Anforderungen in 8.4;
f) Informationen zu Verfahren zur Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen.

8.6.2 Mitteilungen einer Zertifizierungsstelle über Änderungen

Die Zertifizierungsstelle muss ihren zertifizierten Kunden rechtzeitig alle Änderungen in ihren Anforderungen an die Zertifizierung bekannt geben.

Die Zertifizierungsstelle muss nachweisen, dass jeder zertifizierte Kunde die neuen Anforderungen einhält.

ANMERKUNG Um die Umsetzung dieser Anforderungen sicherzustellen, können vertragliche Vereinbarungen mit zertifizierten Kunden erforderlich sein.

Ein Muster für Lizenzvereinbarungen für die Nutzung der Zertifizierung, eingeschlossen die Aspekte, bezogen auf eine Änderungsmitteilung, sofern anwendbar, ist im Anhang E von ISO/IEC Guide 28:2004 enthalten.

8.6.3 Mitteilung eines Kunden über Änderungen

Die Zertifizierungsstelle muss über rechtlich durchsetzbare Vereinbarungen verfügen, um

1) antworten auf zertifizierungsmäßigen Anforderungen,
2) ausführen alle vorbereitenden Maßnahmen, die für die Durchführung der Audits erforderlich sind, einschließlich der Bereitstellung der Dokumentation für die Überprüfung, und auch die Gewährleistung des Zugangs zu allen Prozessen und Bereichen, die Aufzeichnungen und zum Personal zum Zweck der Erstzertifizierung, Überwachung, Re-Zertifizierung und Beschwerdelösung, und
3) vorbereitende Maßnahmen, die für die Teilnahme von Beobachtern

(z. B. Auditoren, die eine Zertifizierung oder Auditoren in Ausbildung);
e) Dokumente, die die Rechte und Pflichten der zertifizierten Kunden, einschließlich Anforderungen zur Verweisung auf die Zertifizierung in jeder Art von Kommunikation in Übereinstimmung mit den Anforderungen in 8.4;
f) Informationen zu Verfahren zur Behandlung von Beschwerden und Einsprüchen.

8.6.2. Mitteilung der Zertifizierungsstelle über Änderungen

Die Zertifizierungsstelle muss ihren zertifizierten Kunden rechtzeitig alle Änderungen in ihren Anforderungen an die Zertifizierung bekannt geben.

Die Zertifizierungsstelle muss nachweisen, dass jeder zertifizierte Kunde die neuen Anforderungen einhält.

ANMERKUNG Um die Umsetzung dieser Anforderungen sicherzustellen, können vertragliche Vereinbarungen mit zertifizierten Kunden erforderlich sein.

Ein Muster für Lizenzvereinbarungen für die Nutzung der Zertifizierung, eingeschlossen die Aspekte, bezogen auf eine Änderungsmitteilung, sofern anwendbar, ist im Anhang E von ISO/IEC Guide 28:2004 enthalten.

8.6.3 Mitteilung eines Kunden über Änderungen

Die Zertifizierungsstelle muss über rechtlich durchsetzbare Vereinbarungen verfügen, um

Wenn eine Zertifizierungsstelle Zertifizierungen oder andere Audits, die dem Kunden bereits gewährt wurden, berücksichtigt, so muss sie ausreichende, nachprüfbar Informationen sammeln um Anpassungen des Auditprogramms zu rechtfertigen und aufzuzeichnen.

9.1.2 Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass für jedes Audit ein Auditplan erstellt wird, um so die Grundlage für die Festlegungen hinsichtlich der Durchführung und zeitlichen Planung der Auditstätigkeiten zu schaffen. Dieser Auditplan muss auf dokumentierten Anforderungen der Zertifizierungsstelle basieren, die in Übereinstimmung mit den betreffenden Leitlinien in ISO 19011 aufgestellt sind.

9.1.3 Die Zertifizierungsstelle muss über einen Prozess zur Auswahl und Bestellung des Auditteams einschließlich des Auditteamleiters verfügen, unter Berücksichtigung der zur Erreichung der Auditziele erforderlichen Kompetenz. Dieser Prozess muss in dokumentierten Anforderungen festgelegt sein, aufgestellt in Übereinstimmung mit den relevanten Leitlinien der ISO 19011.

9.1.4 Die Zertifizierungsstelle muss dokumentierte Verfahren zur Ermittlung der Auditdauer haben.

Die Zertifizierungsstelle muss für jeden Kunden die Dauer ermitteln, die benötigt wird, um ein vollständiges und wirksames Audit des Managementsystems des Kunden zu planen und durchzuführen.

Die von der Zertifizierungsstelle ermittelte Auditdauer sowie die Rechtfertigung für ihre Festlegung müssen aufgezeichnet werden.

Bei der Ermittlung der Auditdauer muss die Zertifizierungsstelle unter anderem folgende Aspekte berücksichtigen:

- a) die Anforderungen der relevanten Norm für das Managementsystem;
- b) Größe und Komplexität;

проводившихся ранее.

Если орган сертификации учитывает сертификаты и другие аудиты, уже предоставленные клиенту, то для легализации и записи сделанных согласований орган сертификации должен собрать достаточную информацию, которую можно будет проверить в последующем.

9.1.2. Орган сертификации должен обеспечить составление плана аудита для каждого аудита, чтобы создать таким образом основу для определения порядка проведения аудиторских работ, и разработать график их выполнения (план аудита). Этот план аудита должен основываться на документированных требованиях органа сертификации, которые должны соответствовать применимым директивам стандарта ISO 19011.

9.1.3 Орган сертификации должен располагать процедурой выбора и назначения команды аудиторов, включая старшего аудитора (руководителя команды аудиторов) с учетом компетентности, необходимой для достижения целей аудита. Эта процедура должна быть определена в форме документированных требований, и она должна соответствовать применимым директивам ISO 19011.

9.1.4. Орган сертификации должен располагать документированными процедурами определения продолжительности аудита.

Для каждого клиента орган сертификации должен выполнить расчёт оптимального времени аудита, достаточного для полного и эффективного планирования и осуществления аудита.

Продолжительность аудита, заданная органом аудита, а также обоснование этого времени должны быть зафиксированы в записях.

При определении продолжительности аудита, орган аудита должен, в числе прочего, учитывать следующие аспекты:

- a) требования соответствующего стандарта к системе менеджмента;
- b) размер и сложность системы

- c) technologischer und regelsetzender Zusammenhang;
- d) jede Ausgliederung von Aktivitäten, die der Anwendungsbereich des Managementsystems beinhaltet;
- e) die Ergebnisse aller vorherigen Audits;
- f) Anzahl der Standorte sowie Erwägungen zu Mehrfach-Standorten.

9.1.5. Wenn Stichprobenprüfung an Mehrfach-Standorten für das Audit des Managementsystems genutzt wird, das die gleichen Aktivitäten an unterschiedlichen Standorten umfasst, muss die Zertifizierungsstelle ein Programm zur Stichprobenprüfung entwickeln, das ein ordnungsgemäßes Audit des Managementsystems sicherstellt. Die Begründung für den Stichprobenplan muss für jeden Kunden aufgezeichnet werden.

9.1.6 Die dem Auditteam übertragenen Aufgaben müssen eindeutig definiert sein und müssen dem Kunden bekannt gemacht werden. Das Auditteam muss

- a) Struktur, grundsätzliche Regelungen, Prozesse, Verfahren, Aufzeichnungen und zugehörige Dokumente der Organisation des Kunden bezüglich des Managementsystems prüfen und verifizieren,
- b) feststellen, dass diese alle relevanten Anforderungen bezüglich des beabsichtigten Geltungsbereichs der Zertifizierung erfüllen,
- c) feststellen, dass die Prozesse und Verfahren wirksam eingeführt, umgesetzt und aufrechterhalten werden, um Grundlage für das Vertrauen in das Managementsystem des Kunden zu schaffen, und
- d) dem Kunden für seine eigenen Maßnahmen jeglichen Widerspruch zwischen den grundsätzlichen Regelungen des Kunden, seiner Ziele und Vorgaben (in Übereinstimmung mit den Erwartungen der relevanten Managementnormen oder anderen normativen Dokumenten) und den Ergebnissen zu vermitteln.

менеджмента;

- c) технологический контекст и контекст, задающий правила;
- d) любое обособление работ с учётом области применения системы менеджмента;

- e) результаты всех предыдущих аудитов;
- f) число мест нахождения предприятия, а также соображения, связанные с наличием не- нескольких мест нахождения.

9.1.5. Если, при наличии нескольких мест нахождения, выборочная проверка используется для аудита системы менеджмента, в которой одинаковые виды деятельности охвачены в различных местах нахождения, орган сертификации должен разработать программу выборочной проверки, обеспечивающую надлежащий аудит системы менеджмента.

Обоснование плана выборочной проверки должно быть зафиксировано в записях отдельно для каждого отдельного клиента.

9.1.6. Необходимо однозначно определить и довести до сведения клиента задачи, порученные команде аудиторов.

Команда аудиторов должна:

- a) проверить и верифицировать структуру, основные правила, процессы, технологии, записи и соответствующие документы системы менеджмента предприятия клиента,
- b) обеспечить выполнение всех требований в области применения сертификата,
- c) обеспечить эффективное внедрение, реализацию и поддержание процессов и процедур, с целью создать основы доверия клиентов к системе менеджмента, и
- d) оказать посредническое содействие клиенту в проведении любого из его собственных мероприятий для устранения всякого противоречия между основополагающими правилами клиента, его целями и преимуществами (в соответствии с ожиданиями от актуальных стандартов менеджмента или иной нормативной документации) и фактическими результатами, полученными

9.1.7 Die Zertifizierungsstelle muss den Namen und, wenn gewünscht, Hintergrundinformationen zu jedem Mitglied des Auditteams zur Verfügung stellen, wobei dem Kunden genügend Zeit bleiben muss, der Benennung eines bestimmten Auditors oder Fachexperten zu widersprechen und die Zertifizierungsstelle das Team auf einen begründeten Einspruch neu zusammenstellen kann.

9.1.8 Der Auditplan muss der auftraggebenden Organisation/dem Kunden vorab mitgeteilt und die Daten zum Audit müssen mit dem Kunden abgestimmt werden.

9.1.9 Die Zertifizierungsstelle muss über einen Prozess zur Durchführung der Vor-Ort-Audits verfügen, der in dokumentierten Anforderungen festgelegt ist, aufgestellt in Übereinstimmung mit den relevanten Leitlinien nach ISO 19011.

ANMERKUNG 1: Zusätzlich zur Begehung des/der Standorte(s) (z. B. eine Fabrik), kann „vor-Ort“ den Fernzugang zu elektronischen Plätzen einschließen, die Informationen enthalten, die relevant für das Audit des Managementsystems sind.

ANMERKUNG 2 Der in ISO 19011 verwendete Begriff „auditee“ bedeutet die Organisation, die auditiert wird.

9.1.10 Die Zertifizierungsstelle muss für jedes Audit einen schriftlichen Bericht erstellen.

Dieser Bericht muss sich auf die relevanten Leitlinien in ISO 19011 gründen.

Das Auditteam darf Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen, aber keine zielgerichteten Lösungen empfehlen. Das Eigentumsrecht am Auditbericht muss bei der Zertifizierungsstelle bleiben.

9.1.11 Die Zertifizierungsstelle muss vom Kunden fordern, die Ursachen zu analysieren und die spezifischen, durchgeführten oder geplanten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen zu beschreiben, um die

Клиентом.

9.1.7. Орган сертификации должен сообщить каждому члену команды аудиторов наименование клиента, и, (по желанию) дополнительную информацию о клиенте. При этом у клиента должно быть достаточно времени, чтобы он мог опротестовать назначение того или иного аудитора или эксперта-специалиста, а у органа сертификации должно быть достаточно времени, чтобы собрать новую команду аудиторов на основании обоснованного возражения клиента.

9.1.8. План аудита должен быть заранее сообщён клиенту (ходатайствующей организации), и исходные данные аудита должны быть согласованы с клиентом.

9.1.9. Орган сертификации должен располагать процессом по осуществлению аудитов на местах. Процесс должен быть зафиксирован в форме документированных требований, составленных с соблюдением применимых директив по ISO 19011.

ПРИМЕЧАНИЕ 1: В дополнение к обходу места нахождения / мест нахождения (например, фабрики), аудит „на местах“ может включать дистанционный доступ к электронным рабочим местам, если таковые содержат информацию, важную для проведения аудита системы менеджмента.

ПРИМЕЧАНИЕ 2: Используемый в стандарте ISO 19011 термин „AUDITEE“ (аудируемый) означает организацию, в которой проводится аудит.

9.1.10. По каждому проведённому аудиту орган сертификации должен составить письменный отчёт.

Этот отчёт должен соответствовать применимым директивам ISO 19011.

Команда аудиторов может показать возможности для улучшения, но не должна рекомендовать целенаправленные решения. Право собственности на аудиторский отчёт должно оставаться у органа сертификации.

9.1.11. Орган сертификации должен требовать от клиента проведения анализа причин отклонений, а также описание проведённых или запланированных поправок и мер по коррекции (которые

erkannten Nichtkonformitäten in einem festgelegten Zeitraum zu beseitigen.

9.1.12 Die Zertifizierungsstelle muss die vom Kunden vorgelegten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen bewerten, um festzustellen ob sie annehmbar sind.

9.1.13 Die auditierte Organisation muss informiert werden, wenn ein zusätzliches vollständiges Audit, ein zusätzliches eingeschränktes Audit oder dokumentierte Nachweise (zu bestätigen während zukünftiger Überwachungsaudits) erforderlich sind, um wirksame Korrekturen und Korrekturmaßnahmen nachprüfen zu können.

9.1.14 Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass die Personen oder Ausschüsse, die die Entscheidung über die Zertifizierung oder Re-Zertifizierung treffen, andere sind als die, die die Audits durchgeführt haben.

9.1.15 Bevor sie eine Entscheidung trifft muss die Zertifizierungsstelle bestätigen, dass
a) die durch das Auditteam bereitgestellten Informationen im Hinblick auf die Zertifizierungsanforderungen und den Geltungsbereich ausreichend sind;
b) sie die Durchführung zufriedener Korrekturen und Korrekturmaßnahmen für alle diejenigen Nichtkonformitäten bewertet, angenommen und verifiziert hat, die einen der folgenden Punkte darstellen

- 1) das Nichteinhalten einer oder mehrerer Anforderungen der Norm für das Managementsystem oder
- 2) eine Situation, die erheblichen Zweifel an der Fähigkeit des Managementsystems des Kunden aufwirft, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen; c) sie für alle anderen Nichtkonformitäten die geplanten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen bewertet und angenommen hat.

9.2 Erstaudit und Zertifizierung

9.2.1 Antrag Die Zertifizierungsstelle muss von einem bevollmächtigten Vertreter der antragstellenden Organisation fordern, die

должны учитывать специфику клиента), необходимых для устранения выявленных несоответствий в указанные сроки.

9.1.12. Орган сертификации должен оценить поправки и меры по коррекции, предъявленные клиентом, и должен установить их допустимость.

9.1.13. Организация, в которой проводится аудит, должна быть проинформирована в случаях, когда для эффективной проверки поправок и мер по коррекции необходимо провести дополнительный полный аудит, дополнительный ограниченный аудит, или когда необходимо предъявить документированные доказательства (которые должны быть подтверждены в ходе будущих надзорных аудитов).

9.1.14. Орган сертификации должен обеспечить, чтобы решение о сертификации или повторной сертификации принимались не теми людьми либо комитетами, которые проводили аудиты в данной организации ранее, а другими людьми (комитетами).

9.1.15. Перед принятием решения, орган сертификации должен подтвердить, что:

- a) команда аудиторов предоставила достаточную информацию в плане требований к сертификации и сфере её применения;
- b) орган сертификации осуществил оценку, приёмку и верификацию осуществления удовлетворительных поправок и мер по коррекции для всех несоответствий, которые указаны в одном из следующих пунктов, а именно:

- 1) несоблюдение одного или нескольких требований, предусмотренных стандартом, или
- 2) в ситуациях, которые дают веские основания для сомнения в способности клиентской системы менеджмента достигнуть запланированных результатов;
- c) орган сертификации оценил и принял запланированные поправки и меры по коррекции всех прочих несоответствий.

9.2. Первый аудит и сертификация

9.2.1. Заявление Орган сертификации должен требовать от уполномоченного представителя ходатайствующей

erforderlichen Informationen bereitzustellen, um festzustellen:

a) den gewünschten Geltungsbereich der Zertifizierung;
b) die allgemeinen Merkmale der antragstellenden Organisation, einschließlich deren Name sowie die Anschrift(en) ihres/ihrer physischen Standorts(e), bedeutsame Aspekte ihrer Prozesse und Tätigkeiten sowie alle maßgeblichen rechtlichen Verpflichtungen;

c) allgemeine Informationen bezüglich der antragstellenden Organisation, die für den beantragten Zertifizierungsbereich relevant sind, wie z. B. ihre Tätigkeiten, personelle und technische Ressourcen, Funktionen und Beziehungen in einem größeren Körperschaft, falls gegeben;

d) Informationen bezüglich aller ausgegliederten Prozesse, die von der Organisation genutzt werden und die Konformität mit den Anforderungen beeinflussen;

e) die Normen oder andere Anforderungen, nach denen die Organisation eine Zertifizierung anstrebt;

f) Informationen zur Nutzung von Beratungsleistungen bezüglich des Managementsystems.

9.2.2 Antragsprüfung

9.2.2.1 Vor Durchführung des Audits muss die Zertifizierungsstelle eine Prüfung des Antrags sowie zusätzlicher Informationen für die Zertifizierung durchführen, um sicherzustellen, dass

a) die Informationen über die antragstellende Organisation und deren Managementsystem ausreichend für die Durchführung des Audits sind,

b) die Anforderungen an die Zertifizierung klar definiert und dokumentiert sind und der antragstellenden Organisation bereitgestellt wurden,

Organisationen bereitstellung von Informationen, um festzustellen:

a) die gewünschte Geltungsbereich der Zertifizierung;
b) die allgemeinen Merkmale der antragstellenden Organisation, einschließlich ihres/ihrer physischen Standorts(e), bedeutsame Aspekte ihrer Prozesse und Tätigkeiten sowie alle maßgeblichen rechtlichen Verpflichtungen;

c) allgemeine Informationen bezüglich der antragstellenden Organisation, die für den beantragten Zertifizierungsbereich relevant sind, wie z. B. ihre Tätigkeiten, personelle und technische Ressourcen, Funktionen und Beziehungen in einem größeren Körperschaft, falls gegeben;

d) Informationen bezüglich aller ausgegliederten Prozesse, die von der Organisation genutzt werden und die Konformität mit den Anforderungen beeinflussen;

e) die Normen oder andere Anforderungen, nach denen die Organisation eine Zertifizierung anstrebt;

f) Informationen zur Nutzung von Beratungsleistungen bezüglich des Managementsystems.

9.2.2.2. Prüfung des Antrags

9.2.2.2.1 Vor Durchführung des Audits muss die Zertifizierungsstelle eine Prüfung des Antrags sowie zusätzlicher Informationen für die Zertifizierung durchführen, um sicherzustellen, dass

a) die Informationen über die antragstellende Organisation und deren Managementsystem ausreichend für die Durchführung des Audits sind,

b) die Anforderungen an die Zertifizierung klar definiert und dokumentiert sind und der antragstellenden Organisation bereitgestellt wurden,

c) alle bekannten Differenzen im Verständnis zwischen der Zertifizierungsstelle und der antragstellenden Organisation geklärt werden,

d) die Zertifizierungsstelle über die Kompetenz und die Fähigkeit verfügt, die Zertifizierungstätigkeiten durchzuführen,

e) der Geltungsbereich der angestrebten Zertifizierung, der/die Standort(e) der Tätigkeiten der antragstellenden Organisation, die zur Ausführung der Audits erforderliche Zeit sowie alle andere Aspekte, die die Zertifizierungstätigkeit beeinflussen, berücksichtigt werden (Sprache, Sicherheitsbedingungen, Gefährdungen der Unparteilichkeit usw.),

f) Aufzeichnungen zur Begründung der Entscheidung, ein Audit durchzuführen, aufrechtzuerhalten sind.

9.2.2.2 Basierend auf dieser Prüfung muss die Zertifizierungsstelle die Kompetenzen ermitteln, die sie in ihrem Auditteam sowie für die Zertifizierungsentscheidung benötigt.

9.2.2.3 Das Auditteam muss bestellt und aus Auditoren (sowie Fachexperten, wenn erforderlich) zusammengestellt werden, die zusammen alle Kompetenzen aufweisen, die durch die Zertifizierungsstelle, wie in 9.2.2.2 für die Zertifizierung der antragstellenden Organisation dargelegt, festgestellt wurden.

Die Auswahl des Teams muss, wie in 7.2.5 angegeben, bezüglich der Angaben zur Kompetenz der Auditoren und Fachexperten erfolgen und darf sowohl interne als auch externe personelle Ressourcen berücksichtigen.

9.2.2.4 Die Person(en), die die Zertifizierungsentscheidung treffen werden, müssen benannt werden, um sicherzustellen, dass entsprechende Kompetenz verfügbar ist (siehe 7.2.9 und 9.2.2.2).

9.2.3 Erstzertifizierungs-Audit
Das Erstzertifizierungs-Audit eines

c) выяснены все известные различия в понимании обстоятельств дела органом сертификации и ходатайствующей организацией,

d) орган сертификации обладает достаточной компетентностью и способностью осуществить сертификационную деятельность,

e) учтена сфера применения сертификата, к которой стремится ходатайствующая организация, определено (определены) место (места) осуществления видов деятельности ходатайствующей организации, время, потребное для аудита, а также все другие аспекты, влияющие на сертификационную деятельность (язык, условия безопасности, риски необъективности и т.д.)

f) Записи с обоснованием решения о проведении аудита подлежат хранению.

9.2.2.2. На основе результатов проверки, орган сертификации должен найти компетентных специалистов, необходимых ему в составе его команды аудиторов и для принятия решения о сертификации.

9.2.2.3. Необходимо назначить аудиторскую команду, и составить её из аудиторов (а также специалистов-экспертов, если требуется), совокупность которых обладает всей компетенцией в объёме, определённом органом сертификации согласно пункта 9.2.2.2 настоящего документа, то есть в объёме, достаточном для сертификации ходатайствующей организации.

Как указано в пункте 7.2.5 настоящего документа, выбор аудиторской команды должен осуществляться на основе существующих сведений о компетенции аудиторов и специалистов-экспертов, и может учитывать как внутренние, так и внешние кадровые ресурсы.

9.2.2.4. Необходимо назначить лицо (лица), которые будут принимать решение о сертификации, чтобы обеспечить наличие соответствующей компетентности (см. пункт 7.2.9 и пункт 9.2.2.2).

9.2.3. Первый сертификационный аудит
Первый сертификационный аудит системы

Managementsystems muss in zwei Stufen durchgeführt werden: Stufe 1 und Stufe 2.

9.2.3.1 Audits der Stufe 1

9.2.3.1.1 Das Audit der Stufe 1 ist durchzuführen, um

a) die Managementsystem-Dokumentation des Kunden zu auditieren,

b) den Standort und die standortspezifischen Bedingungen des Kunden zu beurteilen sowie Diskussionen mit dem Personal der Organisation des Kunden zu führen, um die Bereitschaft für das Audit Stufe 2 zu ermitteln,

c) den Status des Kunden zu bewerten sowie das Verständnis bezüglich der Anforderungen der Norm, insbesondere im Hinblick auf die Identifizierung von Schlüsselleistungen bzw. bedeutsamen Aspekten, Prozessen, Zielen und das Betreiben des Managementsystems,

d) notwendige Informationen zu sammeln bezüglich des Geltungsbereichs des Managementsystems, der Prozesse und des/der Standorts(e) des Kunden sowie zugehörige gesetzliche und behördliche Aspekte und deren Einhaltung (z. B. Qualitäts-, Umwelts-, rechtliche Aspekte der Tätigkeiten des Kunden, damit verbundene Risiken usw.),

e) die Zuteilung der Ressourcen für Audits der Stufe 2 zu bewerten sowie die Einzelheiten der Audits der Stufe 2 mit dem Kunden abzustimmen,

f) einen Schwerpunkt für die Planung des Audits der Stufe 2 zu schaffen, indem ausreichendes Verständnis des Managementsystem des Kunden sowie zu den Standorttätigkeiten zusammen mit möglichen signifikanten Aspekten erlangt werden,

g) zu beurteilen, ob die internen Audits und Managementbewertungen geplant und durchgeführt werden und dass der Grad der Umsetzung des Managementsystems belegt, dass der Kunde für das Audit der Stufe 2 bereit ist.

Um die oben genannten Ziele zu erreichen, wird für die meisten Managementsysteme empfohlen, dass mindestens Teile des Audits

менеджмента должен проводиться в два этапа: этап 1 и этап 2.

9.2.3.1. Аудиты 1-го этапа.

9.2.3.1.1. Аудит 1-го этапа следует провести, чтобы:

a) выполнить аудиторскую проверку документации к клиентской системе менеджмента,

b) оценить место нахождения клиента и условия по этому месту нахождения, а также провести беседы с персоналом организации клиента, чтобы выяснить его готовность к аудиту 2-ого этапа.

c) оценить статус клиента, а также его понимание требований стандарта, в частности, в плане идентификации ключевых достижений и значительных аспектов, процессов, целей и использования системы менеджмента,

d) собрать необходимую информацию относительно сферы применения системы менеджмента, информацию по процессам и месту (местам) нахождения клиента, разобраться в юридических аспектах и требованиях органов власти, и как они соблюдаются (например, в аспектах качества, охраны окружающей среды, в правовых аспектах деятельности клиента, в связанных с ними рисках и т.д.),

e) оценить выделение ресурсов на проведение аудитов 2-го этапа, и согласовать подробности аудитов 2-го этапа с клиентом;

f) создать основную задачу для планирования аудита 2-го этапа, путём достижения достаточно- го понимания клиентской системы менеджмента, изучения всех видов деятельности на местах, включая наиболее характерные аспекты;

g) оценить, запланированы ли, и выполнены ли внутренние аудиторские проверки и оценки менеджмента, и доказывает ли степень реализации системы менеджмента, что клиент готов к аудиту 2-го этапа.

Большая часть целей, названных выше, требует для большинства систем менеджмента, чтобы аудит 1-го этапа хотя

der Stufe 1 auf dem Betriebsgelände des Kunden durchgeführt werden.

9.2.3.1.2 Auditfeststellungen aus der Stufe 1 müssen dokumentiert und dem Kunden mitgeteilt werden, einschließlich der Hinweise zu identifizierten Schwachstellen, die während des Audits der Stufe 2 als Nichtkonformität eingestuft werden könnten.

9.2.3.1.3 Bei der Ermittlung des Abstands zwischen Stufe 1 und Stufe 2 sollten die Erfordernisse des Kunden Berücksichtigung finden, um Lösungen zu Schwachstellen, die während des Audits der Stufe 1 identifiziert wurden, zu finden. Es kann für die Zertifizierungsstelle auch erforderlich sein, ihre Festlegungen für das Audit der Stufe 2 zu überarbeiten.

9.2.3.2 Audit der Stufe 2

Der Zweck des Audits der Stufe 2 ist es, die Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems des Kunden zu beurteilen.

Das Audit der Stufe 2 muss an dem/den Standort/en der des Kunden stattfinden.

Es muss mindestens das Folgende umfassen:

- a) Informationen und Nachweise über die Konformität mit allen Anforderungen der anwendbaren Managementsystemnorm und anderen normativen Dokumenten;
- b) Überwachung der Leistung, Messung, Berichterstattung und Überprüfung nach Schlüsselleistungs-Ziele und -Vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten);
- c) das Managementsystem des Kunden und dessen Leistungsfähigkeit in Bezug auf Einhaltung der gesetzlichen;
- d) Betriebssteuerung/-lenkung der Prozesse des Kunden;

бы частично выполнялся на территории предприятия клиента.

9.2.3.1.2. Результаты аудита следует документировать и сообщить клиенту. При этом клиенту следует дать указания по выявленным и идентифицированным слабым местам. Слабые места, выявленные в аудите первого этапа могут быть классифицированы в ходе аудита 2-го этапа как несоответствия (если они не были устранены).

9.2.3.1.3. При определении интервала между 1-ым и 2-ым этапом, должны быть учтены потребности клиента, чтобы клиент мог найти решения для устранения слабых мест, обнаруженных в ходе аудита 1-го этапа. Время может потребоваться и органу сертификации, на переработку своих определений, которые могут понадобиться для проведения аудита 2-го этапа.

9.2.3.2. Аудит 2-го этапа

Цель аудита 2-го этапа заключается в том, чтобы оценить реализацию, в том числе и системы менеджмента.

Аудит 2-го этапа должен состояться по месту нахождения клиента (на местах нахождения клиента).

Он должен, как минимум, охватывать следующее:

- a) информацию и доказательства соответствия всем требованиям применимого стандарта системы менеджмента и других нормативных документов;
- b) наблюдение результатов, замер, составление отчёта и проверка достижения целей ключевого результата, а также выполнения всех исходных данных (в соответствии с ожиданиями от применённого стандарта системы менеджмента и других нормативных документов);
- c) описание клиентской системы менеджмента и ее производительности в плане соблюдения требований действующего законодательства;
- d) управление предприятием и процессами клиента;

e) internes Auditieren und Managementbewertung;
f) Verantwortlichkeit der Leitung für die grundsätzlichen Regelungen des Kunden;

g) Verbindungen zwischen normativen Anforderungen, Politik, Leistungszielen und -vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten), alle anwendbaren gesetzlichen Anforderungen, Verantwortlichkeiten, Kompetenz des Personals, Tätigkeiten/Arbeitsweise, Verfahren, Leistungsdaten und Feststellungen sowie Schlussfolgerungen aus internen Audits.

9.2.4 Auditberichte zur Erstzertifizierung und Schlussfolgerungen

Das Auditteam muss alle während der Audits der Stufe 1 und der Stufe 2 erfassten Informationen und Auditnachweise analysieren, um die Auditfeststellungen zu bewerten und sich auf Auditschlussfolgerungen zu einigen

9.2.5 Information über Erteilung der Erstzertifizierung

9.2.5.1 Die Informationen, die das Auditteam der Zertifizierungsstelle für die Zertifizierungsentscheidung bereitstellt, müssen mindestens enthalten:

- a) die Auditberichte;
- b) Anmerkungen zu den Nichtkonformitäten und, wo zutreffend, zu Korrekturen und Korrekturmaßnahmen, die vom Kunden ergriffen wurden;
- c) Bestätigung der an die Zertifizierungsstelle gelieferten Informationen, die in der Antragsprüfung verwendet wurden (siehe 9.2.2), und
- d) eine Empfehlung, ob die Zertifizierung gewährt werden soll oder nicht, zusammen mit Bedingungen bzw. Beobachtungen.

9.2.5.2 Die Zertifizierungsstelle muss die

e) interne Audits und Bewertung des Managements;
f) Verantwortung der Leitung für die Einhaltung der grundlegenden Regeln des Kunden;

g) die Beziehungen zwischen normativen Anforderungen, Politik, Leistungszielen und -vorgaben (übereinstimmend mit den Erwartungen in der anzuwendenden Managementsystem-Norm oder anderen normativen Dokumenten), alle anwendbaren gesetzlichen Anforderungen, Verantwortlichkeiten, Kompetenz des Personals, Tätigkeiten/Arbeitsweise, Verfahren, Leistungsdaten und Feststellungen sowie Schlussfolgerungen aus internen Audits.

9.2.4. Auditorische Berichte und Ergebnisse für die erste Zertifizierung

Das Team der Auditoren muss alle während der Audits der Stufe 1 und der Stufe 2 erfassten Informationen und Auditnachweise analysieren, um die Auditfeststellungen zu bewerten und sich auf die Auditabschlussfolgerungen zu einigen

9.2.5. Information über die Erteilung der ersten Zertifizierung

9.2.5.1 Die Informationen, die das Team der Auditoren der Zertifizierungsstelle für die Entscheidung über die Erteilung der ersten Zertifizierung bereitstellt, müssen mindestens das Folgende enthalten:

- a) auditorische Berichte;
 - b) Anmerkungen zu den Nichtkonformitäten und, wo zutreffend, zu Korrekturen und Korrekturmaßnahmen, die vom Kunden ergriffen wurden;
 - c) Bestätigung der an die Zertifizierungsstelle gelieferten Informationen, die in der Antragsprüfung verwendet wurden (siehe 9.2.2), und
 - d) eine Empfehlung, ob die Zertifizierung gewährt werden soll oder nicht, zusammen mit Bedingungen bzw. Beobachtungen.
- 9.2.5.2 Die Zertifizierungsstelle muss die

Entscheidung über die Zertifizierung auf der Grundlage der Beurteilung der Auditfeststellungen und Schlussfolgerungen sowie weiterer relevanter Informationen treffen (z. B. öffentliche Informationen, Stellungnahmen des Kunden zum Auditbericht).

9.3 Überwachungstätigkeiten

9.3.1 Allgemeines

9.3.1.1 Die Zertifizierungsstelle muss ihre Überwachungstätigkeiten entwickeln, damit maßgebliche Bereiche und Tätigkeiten, die vom Geltungsbereich des Managementsystems erfasst werden, regelmäßig überwacht werden.

Dabei sind Änderungen bezüglich ihres zertifizierten Kunden und seines Managementsystems zu berücksichtigen.

9.3.1.2 Die Überwachungstätigkeiten müssen Vor-Ort-Audits zur Begutachtung des Managementsystems des zertifizierten Kunden bezüglich der spezifischen Anforderungen der Norm, nach der die Zertifizierung gewährt wurde, beinhalten.

Weitere Überwachungstätigkeiten können beinhalten

- a) Anfragen der Zertifizierungsstelle an den zertifizierten Kunden zu Aspekten der Zertifizierung,
- b) Bewertung der Angaben des Kunden im Hinblick auf seine Tätigkeiten (z. B. Werbematerial, Webseiten),
- c) Aufforderungen an den Kunden zur Bereitstellung von Dokumenten und Aufzeichnungen (auf Papier oder elektronischen Medien) und
- d) andere Mittel zur Überwachung der Leistungsfähigkeit des zertifizierten Kunden

9.3.2 Überwachungsaudit

9.3.2.1 Überwachungsaudits sind Vor-Ort-Audits, stellen aber nicht notwendigerweise vollständige Systemaudits dar und müssen zusammen mit den anderen Überwachungstätigkeiten geplant werden, sodass die Zertifizierungsstelle das Vertrauen aufrecht erhalten kann, dass das zertifizierte

nehmen ein Entscheidung über die Zertifizierung auf der Grundlage der Beurteilung der Auditfeststellungen und Schlussfolgerungen sowie weiterer relevanter Informationen treffen (z. B. öffentliche Informationen, Stellungnahmen des Kunden zum Auditbericht).

9.3. Надзорная деятельность

9.3.1. Общие сведения

9.3.1.1. Орган сертификации должен разработать процедуры надзорной деятельности, чтобы осуществлять наблюдение за определяющими областями и видами деятельности, охваченными областью применения системы менеджмента.

При этом следует учитывать изменения, которые могли произойти у сертифицированного клиента и в его системе менеджмента.

9.3.1.2. Надзорная деятельность должна проводиться после сертификации, и должна включать аудиты на местах для оценки системы менеджмента сертифицированного клиента на соответствие специфическим требованиям стандарта.

Другие виды надзорной деятельности могут содержать

- a) запросы органа сертификации сертифицированному клиенту по различным аспектам сертификации,
- b) оценку клиентской информации о его деятельности (например, рекламные материалы, страницы Интернет),
- c) требования, чтобы клиент предоставил документы и записи (в бумажном виде или на электронных носителях), и
- d) другие средства надзора за производительностью сертифицированного клиента.

9.3.2. Надзорный аудит

9.3.2.1. Надзорные аудиты – это аудиты на местах, которые, однако, не обязательно должны быть полными аудитами системы, и которые планируются наряду с другими видами надзорной деятельности.

Managementsystem zwischen den Re-Zertifizierungsaudits weiterhin die Anforderungen erfüllt.

Das Überwachungsaudit- Programm muss mindestens umfassen:

- a) interne Audits und Managementbewertung;
- b) eine Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Nichtkonformitäten, die während des vorhergehenden Audits festgestellt wurden;
- c) Behandlung von Beschwerden,
- d) Wirksamkeit des Managementsystems im Hinblick auf das Erreichen der Ziele des zertifizierten Kunden;
- e) Fortschritt bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine ständige Verbesserung zielen;
- f) anhaltende Betriebssteuerung/-lenkung;
- g) Bewertung von Änderungen und
- h) Nutzung von Zeichen und/oder andere Verweise auf die Zertifizierung.

9.3.2.2 Überwachungsaudits müssen mindestens einmal im Jahr durchgeführt werden. Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem letzten Tag des Audits der Stufe 2 liegen.

9.3.3 Aufrechterhaltung der Zertifizierung

Die Zertifizierungsstelle muss die Zertifizierung auf der Grundlage der Darlegung, dass der Kunde weiterhin die Anforderungen der Norm des Managementsystems erfüllt, aufrechterhalten. Sie kann die Zertifizierung eines Kunden auf der Grundlage einer positiven Schlussfolgerung des Auditteamleiters ohne weitere unabhängige Bewertungen aufrechterhalten, vorausgesetzt, dass

- a) die Zertifizierungsstelle für jede Nichtkonformität oder andere Situation, die zu

Таким образом надзорный аудит необходим, чтобы орган сертификации мог быть уверен, что сертифицированная система менеджмента отвечает требованиям, в том числе и в периоды между аудитами для повторной сертификации.

Программа надзорных аудитов должна, как минимум, включать:

- a) внутренние аудиты и оценку менеджмента;
- b) оценку мер, принятых по несоответствиям, выявленным в ходе предыдущих аудитов;
- c) обсуждение жалоб,
- d) эффективность системы менеджмента в достижении целей сертифицированного клиента;
- e) прогресс в осуществлении запланированных целей, направленных на постоянное улучшение;
- f) описание управления и руководства предприятием на протяжении достаточно продолжительного периода;
- g) оценку изменений, и
- h) использование знаков и/или других ссылок на сертификацию.

9.3.2.2. Надзорные аудиты должны проводиться не реже одного раза в год. Дата первого надзорного аудита, который следует за первой сертификацией, должна быть назначена не позднее, чем через 12 месяцев после последнего дня аудита 2-го этапа.

9.3.3. Поддержание сертификации

Орган сертификации должен осуществлять поддержку сертификации на основе доказательства, что клиент выполняет требования стандарта к системе менеджмента.

На основании положительного заключения старшего аудитора, орган сертификации может поддерживать сертификат клиента без дополнительных зависимых оценок, при наличии следующих предпосылок:

- a) орган сертификации располагает соответствующими процедурами на случай

einer Aussetzung oder zum Zurückziehung der Zertifizierung führen könnte, über ein System verfügt, das vom Auditteamleiter fordert, der Zertifizierungsstelle die Notwendigkeit zu berichten, eine Bewertung durch entsprechend kompetentes Personal (siehe 7.2.9) zu veranlassen, das sich von dem unterscheidet, das das Audit durchgeführt hat, um zu ermitteln, ob die Zertifizierung aufrechterhalten werden kann, und

b) kompetentes Personal der Zertifizierungsstelle deren Überwachungstätigkeiten überprüft, einschließlich der Überwachung der Berichterstattung durch ihre Auditoren, um zu bestätigen, dass die Zertifizierungstätigkeiten in wirksamer Weise durchgeführt werden.

9.4 Re-Zertifizierung

9.4.1 Planung des Re-Zertifizierungsaudits

9.4.1.1 Ein Re-Zertifizierungsaudit muss geplant und durchgeführt werden, um die anhaltende Erfüllung aller Anforderungen der maßgeblichen Managementsystem-Norm oder eines anderen normativen Dokuments zu beurteilen.

Zweck des Re-Zertifizierungsaudits ist es, die kontinuierliche Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems als Ganzes sowie seiner anhaltenden Bedeutung und Anwendbarkeit auf den Geltungsbereich der Zertifizierung zu bestätigen.

9.4.1.2 Das Re-Zertifizierungsaudit muss auch die Leistungsfähigkeit des Managementsystems über den Zeitraum der Zertifizierung berücksichtigen und eine Überprüfung früherer Auditberichte zu Überwachungsaudits beinhalten.

9.4.1.3 Tätigkeiten zu Re-Zertifizierungsaudits können ein Audit der Stufe 1 erfordern, wenn es signifikante Änderungen im Managementsystem, beim

jedem Veränderung der Situation oder jedem Nichteinhaltung, das sein könnte, das durch ein System verfügt, das vom Auditteamleiter fordert, der Zertifizierungsstelle die Notwendigkeit zu berichten, eine Bewertung durch entsprechend kompetentes Personal (siehe 7.2.9) zu veranlassen, das sich von dem unterscheidet, das das Audit durchgeführt hat, um zu ermitteln, ob die Zertifizierung aufrechterhalten werden kann, und

каждого изменения ситуации или каждого несоответствия, которое могло бы привести к приостановке действия сертификата, или отзыву сертификации, чтобы старший аудитор мог в любое время потребовать от органа сертификации (в связи с веской необходимостью) оценки сертифицированного клиента силами компетентного персонала (см. пункт 7.2.9), проводившего аудит для данного клиента; необходимая оценка должна при этом преследовать цель выработки рекомендации, поддерживать ли данную сертификацию далее, или нет; а также

b) надзорная деятельность компетентного персонала органа сертификации должна проводиться аудиторами органа сертификации (включая проверку правильности составления аудиторского отчёта); это нужно, чтобы подтвердить эффективное проведение сертификационной деятельности.

9.4. Повторная сертификация

9.4.1. Планирование аудита для повторной сертификации.

9.4.1.1. Аудит для повторной сертификации должен быть запланирован и проведен с целью, обеспечить оценку непрерывного выполнения всех требований стандарта или иного нормативного документа, примененного к системе менеджмента. Цель аудита для повторной сертификации состоит в подтверждении непрерывного соответствия и эффективности системы менеджмента как единого целого, а также постоянной значимости этой системы и её применимости в сфере действия сертификата.

9.4.1.2. Аудит для повторной сертификации должен так же учитывать производительность системы менеджмента в течение всего времени сертификации, и включать результаты перепроверки аудиторских отчетов по результатам надзорных аудитов, проводившихся ранее.

9.4.1.3. Виды деятельности аудита для повторной сертификации могут потребовать повторного проведения аудита 1-го этапа при наличии

Kunden oder im Zusammenhang mit der Arbeitsweise des Managementsystems gibt (z. B. Veränderungen in der Gesetzgebung).

9.4.1.4 Wenn Mehrfach-Standort- oder Mehrfach-Managementssystem-Zertifizierungen durch eine Zertifizierungsstelle durchgeführt werden, so muss die Auditplanung - um Vertrauen in die Zertifizierung zu schaffen — einen ausreichenden Umfang des Vor-Ort-Audits sicherstellen.

9.4.2 Re-Zertifizierungsaudit.

9.4.2.1 Das Re-Zertifizierungsaudit muss ein Vor-Ort-Audit beinhalten, welches Folgendes behandelt:

a) die Wirksamkeit des Managementsystems in seiner Gesamtheit angesichts interner oder externer Änderungen und seine fortgesetzte Bedeutung und Anwendbarkeit im Geltungsbereich der Zertifizierung;
b) die dargelegte Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit und Verbesserung des Managementsystems, um die gesamte Leistungsfähigkeit zu steigern;
c) ob das Betreiben des zertifizierten Managementsystems zum Erreichen von Politik und Zielstellungen der Organisation beiträgt.

9.4.2.2 Wenn während eines Re-Zertifizierungsaudits Fälle von Nichtkonformitäten oder mangelnde Nachweise für die Konformität identifiziert werden, so muss die Zertifizierungsstelle Fristen für umzusetzende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen noch vor Ablauf der Zertifizierung bestimmen.

9.4.3 Auditbericht zum Re-Zertifizierungsaudit

Die Zertifizierungsstelle muss Entscheidungen über die Erneuerung der Zertifizierung auf der Grundlage der Ergebnisse des Re-Zertifizierungsaudits sowie der Ergebnisse aus der Bewertung des Systems über den Zeitraum der Zertifizierung und der von den Nutzern der Zertifizierung erhaltenen

wesentlichen Änderungen der Managementsystems, erheblichen Änderungen der Kunden, oder Änderungen der Arbeitsweise der Managementsystems (z. B. Änderungen der Gesetzgebung).

9.4.1.4. При проведении органом сертификации аудита для предприятия с несколькими местами нахождения, или в ходе сертификации системы менеджмента, охватывающей несколько мест нахождения, планирование аудита должно обеспечить достаточный объём аудитов на местах, чтобы создать доверие к данной сертификации.

9.4.2. Аудит для повторной сертификации

9.4.2.1. Аудит для повторной сертификации должен включать аудит на местах, где должно быть проверено следующее:

a) эффективность системы менеджмента как единого целого с учётом её внутренних или внешних изменений, её постоянной значимости и применимости в сфере действия сертификации;
b) изложение обязательства поддерживать эффективность и улучшать систему менеджмента с целью повышения её общей работоспособности;
c) способствует ли эксплуатация системы менеджмента достижению политики и целей, поставленных себе организацией.

9.4.2.2. При идентификации случаев несоответствия или недостаточных доказательств соответствия в ходе повторного аудита, орган сертификации должен определить сроки, в течение которых нужно предпринять поправки и принять меры по коррекции уже после завершения сертификации.

9.4.3. Аудиторский отчёт по результатам повторного аудита

Орган сертификации должен принять решение о продлении сертификации на основе результатов повторного аудита, а также результатов оценки системы менеджмента на протяжении всего периода сертификации и результатов обработки жалоб, полученных от пользователей

Beschwerden treffen.

9.5 Audits aus besonderem Anlass

9.5.1 Erweiterung des Geltungsbereichs

Die Zertifizierungsstelle muss als Konsequenz auf eine beantragte Erweiterung des Geltungsbereichs einer schon erteilten Zertifizierung eine Bewertung des Antrags vornehmen und alle erforderlichen Audittätigkeiten festlegen, um zu entscheiden, ob eine Erweiterung erteilt werden kann oder nicht. Dies kann im Zusammenhang mit einem Überwachungsaudit erfolgen.

9.5.2 Kurzfristig angekündigte Audits

Es kann für die Zertifizierungsstelle erforderlich sein, kurzfristig angekündigte Audits bei den zertifizierten Kunden durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen (siehe 9.8) oder als Konsequenz von Änderungen (siehe 8.6.3) oder als Konsequenz auf ausgesetzte Kundenzertifizierungen (siehe 9.6).

In solchen Fällen

a) muss die Zertifizierungsstelle die Bedingungen, unter denen diese kurzfristigen Begehungen durchgeführt werden, beschreiben und den zertifizierten Kunden (z. B. in Dokumenten wie in 8.6.1 erläutert) bekannt machen, und

b) muss die Zertifizierungsstelle bei der Benennung des Auditteams zusätzliche Sorgfalt walten lassen, da dem Kunden die Möglichkeit fehlt, gegen Mitglieder des Auditteams Einwand zu erheben.

9.6 Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung

9.6.1 Die Zertifizierungsstelle muss über grundsätzliche Regelungen und dokumentierte Verfahren zur Aussetzung, zur Zurückziehung oder zur Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung verfügen und muss die von ihr im Anschluss zu ergreifenden Maßnahmen

сертификата.

9.5. Аудиты по особому поводу

9.5.1. Расширение сферы действия

Если в орган сертификации подаётся заявление о расширении сферы действия уже выданного сертификата, орган сертификации должен провести оценку поступившего заявления и определить все виды аудиторской деятельности, необходимые для принятия решения, можно ли (или нельзя) выдать такое расширение. Решение о расширении сферы действия сертификата можно принять в процессе надзорного аудита.

9.5.2. Краткосрочные аудиты

Орган сертификации может принять решение о необходимости проведения краткосрочного аудита сертифицированного клиента.

Краткосрочный аудит может быть проведён для расследования жалоб (см. пункт 9.8) или в качестве реакции на изменения (см. пункт 8.6.3), либо в качестве меры, принимаемой после приостановки сертификации клиента (см. пункт 9.6).

В подобных случаях:

a) орган сертификации должен описать условия, на которых проводится краткосрочный обход предприятия клиента, и ознакомить с этими условиями сертифицированного клиента (например, дать ему соответствующее разъяснение в документах по пункту 8.6.1), и

b) при назначении команды аудиторов орган сертификации должен особенно внимательно подбирать кадры, поскольку, в связи с краткосрочностью аудита, у клиента отсутствует возможность подать свои возражения против того или иного члена аудиторской команды.

9.6. Приостановка, отзыв, ограничение сферы действия сертификации

9.6.1. Орган сертификации должен располагать основополагающими правилами и документированными процедурами для приостановки, отзыва или ограничения сертификации, и он должен определить, какие после этого следует

festlegen.

9.6.2 Die Zertifizierungsstelle muss die Zertifizierung z. B. in den Fällen aussetzen, wenn ein zertifiziertes Managementsystem eines Kunden die Zertifizierungsanforderungen – einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems – dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt, der zertifizierte Kunde die Durchführung der Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits, die in der erforderlichen Häufigkeit durchzuführen sind, nicht gestattet, oder der zertifizierte Kunde freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat.

9.6.3 Bei Aussetzung ist die Zertifizierung des Managementsystems des Kunden zeitweise außer Kraft gesetzt.

Die Zertifizierungsstelle muss über durchsetzbare Vereinbarungen mit ihren Kunden verfügen, um sicherzustellen, dass im Falle einer Aussetzung es der Kunde unterlässt, weiterhin für seine Zertifizierung zu werben.

Die Zertifizierungsstelle muss den Status der Aussetzung der Zertifizierung öffentlich zugänglich machen (siehe 8.1.3) und muss weitere Maßnahmen ergreifen, die sie als angemessen erachtet.

9.6.4 Wenn die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, in einem von der Zertifizierungsstelle vorgegebenen Zeitraum nicht gelöst worden sind, muss das zur Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung führen. ANMERKUNG In den meisten Fällen sollte die Aussetzung 6 Monate nicht übersteigen.

9.6.5 Die Zertifizierungsstelle muss den Geltungsbereich der Zertifizierung des Kunden einschränken, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen, wenn der zertifizierte Kunde es dauerhaft oder schwerwiegend versäumt hat,

prüfen und/oder

9.6.2. Например, орган сертификации должен приостановить действие сертификата в случаях, когда: – сертифицированная система менеджмента какого-либо сертифицированного клиента на протяжении достаточно большого времени или в сочетании с вескими обстоятельствами не отвечает требованиям, включая требования к эффективности системы менеджмента; – сертифицированный клиент не разрешает проведение надзорного аудита или аудита для сертификации, хотя такие аудиты должны проводиться с достаточной частотой, или – сертифицированный клиент попросил приостановить действие сертификата добровольно.

9.6.3. В случае приостановки действия сертификата, сертификация клиентской системы менеджмента временно не имеет силы.

Орган сертификации должен располагать осуществимыми соглашениями со своими клиентами, в результате которых клиенты будут воздерживаться от продолжающегося упоминания факта своей сертификации в рекламе на период приостановки действия сертификата.

Орган сертификации должен сделать общедоступной информацию о статусе приостановленного действия сертификата (см. пункт 8.1.3), и он должен принимать иные меры, какие сочтёт необходимыми.

9.6.4. Если проблемы, повлекшие за собой приостановку действия сертификата, не были решены в течение заданного периода времени, это должно повлечь за собой отзыв сертификата, или ограничение сферы его действия.

ПРИМЕЧАНИЕ: В большинстве случаев приостановка действия сертификата не должна превышать 6 месяцев.

9.6.5. Орган сертификации должен ограничить сферу действия сертификата клиента для исключения тех её частей, которые не отвечают требованиям в случае, когда сертифицированный клиент на протяжении длительного времени или при

die Zertifizierungsanforderungen für diese Teile des Geltungsbereichs der Zertifizierung zu erfüllen.

Eine solche Einschränkung muss in Übereinstimmung mit den Anforderungen der für die Zertifizierung verwendeten Norm erfolgen.

9.6.6 Die Zertifizierungsstelle muss über durchsetzbare Vereinbarungen mit dem zertifizierten Kunden bezüglich der Bedingungen zur Zurückziehung der Zertifizierung (siehe 8.4.3.d) verfügen, um sicherzustellen, dass nach Kenntnisnahme der Zurückziehung der Zertifizierung der Kunde jede weitere Verwendung aller Werbematerialien unterlässt, die einen Verweis auf seinen zertifizierten Status enthalten.

9.6.7 Auf Anfrage einer beliebigen Seite muss die Zertifizierungsstelle den Zertifizierungsstatus des Managementsystems des Kunden richtig als ausgesetzt, zurückgezogen oder eingeschränkt angeben.

9.7 Einsprüche

9.7.1 Die Zertifizierungsstelle muss über ein dokumentiertes Verfahren verfügen, um Einsprüche entgegenzunehmen, zu beurteilen sowie Entscheidungen darüber zu treffen.

9.7.2 Eine Beschreibung des Verfahrens zum Umgang mit Einsprüchen muss öffentlich zugänglich sein.

9.7.3 Die Zertifizierungsstelle muss für alle Entscheidungen auf allen Ebenen des Prozesses zum Umgang mit Einsprüchen verantwortlich sein.

Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass die Personen, die in den Prozess zum Umgang mit Einsprüchen einbezogen sind, andere sind als die, die die Audits durchgeführt und die Zertifizierungsentscheidungen getroffen haben.

9.7.4 Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen dürfen nicht zu Benachteiligungen des Einspruchsführers führen.

9.7.5 Das Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen muss mindestens die folgenden Elemente und Methoden enthalten:

оттягивающих обстоятельствах не отвечал сертификационным требованиям в тех частях сферы действия сертификата, которые теперь исключаются.

Подобное исключение должно соответствовать требованиям стандарта, применяемого при сертификации.

9.6.6. Орган сертификации должен располагать осуществимыми соглашениями с сертифицированными клиентами относительно условий отзыва сертификата (см. пункт 8.4.3.d), чтобы клиенты с отозванным сертификатом воздерживались (после объявления им, что их сертификат отозван) от любого упоминания о своей сертификации во всех рекламных материалах, содержащих ссылку на их сертифицированный статус.

9.6.7. По запросу любой стороны орган сертификации должен правильно указывать сертификационный статус клиентской системы менеджмента: приостановлен, отозван или ограничен.

9.7. Возражения

9.7.1. Орган сертификации должен располагать документированной процедурой приема, обработки и принятия решений по поступающим возражениям.

9.7.2. Описание процедуры работы с возражениями должно быть общедоступным.

9.7.3. Орган сертификации должен по всем решениям на всех уровнях процесса нести ответственность за работу с возражениями.

Орган сертификации должен обеспечить вовлечение в процесс лиц, отличающихся от лиц, проводивших аудит и принимавших решение о сертификации.

9.7.4. Подача возражений, их расследование и принятие решений по ним не должны приводить к ущемлению интересов того, кто подаёт возражения.

9.7.5. Процедура обработки возражений должна как минимум содержать следующие элементы:

a) einen Überblick über den Prozess zur Entgegennahme, Validierung und Untersuchung des Einspruchs sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort darauf zu ergreifen sind, unter Berücksichtigung der Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen;
b) Verfolgen und Aufzeichnen der Einsprüche einschließlich der Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden; c) Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen getroffen werden.

9.7.6 Die Zertifizierungsstelle muss den Erhalt des Einspruchs bestätigen und muss dem Einspruchsführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zukommen lassen.

9.7.7 Die Entscheidung, die dem Einspruchsführer mitzuteilen ist, muss durch Person(en), die vorher nicht in den dem Einspruch zugrundeliegenden Sachverhalt einbezogen war(en), getroffen oder bewertet und freigegeben werden.

9.7.8 Die Zertifizierungsstelle muss den Einspruchsführer über den Abschluss des Einspruch-Verfahrens förmlich benachrichtigen.

9.8 Beschwerden

9.8.1 Eine Beschreibung des Prozesses zum Umgang mit Beschwerden muss öffentlich zugänglich sein.

9.8.2 Bei Erhalt einer Beschwerde muss die Zertifizierungsstelle bestätigen, ob sich die Beschwerde auf Zertifizierungstätigkeiten bezieht, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist, und falls dem so ist, muss diese sich damit befassen.

Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigen.

9.8.3 Beschwerden über einen zertifizierten Kunden müssen von der Zertifizierungsstelle

a) обзор процесса приёма, валидации и расследования возражения, а также принятия решения, какие меры можно принять в качестве ответа на него, что делается с учётом результатов по аналогичным возражениям, поступавшим ранее;

b) прослеживание возражений и их оформление в виде записей, включая прослеживание мер, принятых ранее для обработки возражений; c) обеспечение принятия соответствующих поправок и мер по коррекции.

9.7.6. Орган сертификации должен подтвердить, что возражение им получено. Орган сертификации должен направлять подателю возражения отчёты о ходе рассмотрения, а также письмо с результатами обработки его возражения.

9.7.7. Решение, которое должно быть сообщено подателю возражения, не должно приниматься, или оцениваться и утверждаться лицом (лицами), ранее вовлечённым (вовлечёнными) в обстоятельства, лежащие в основе возражения.

9.7.8. Орган сертификации должен с соблюдением формы известить подателя возражения о завершении процедуры обработки его возражения.

9.8. Жалобы

9.8.1. Описание процесса обработки жалоб должно быть общедоступным.

9.8.2. При получении жалобы, орган сертификации должен подтвердить, действительно ли эта жалоба касается тех видов сертификационной деятельности, за которые отвечает орган сертификации. Если жалоба действительно направлена по адресу, орган сертификации должен ею заниматься.

Если жалоба относится к сертифицированному клиенту, жалоба расследуется с дополнительной проверкой эффективности сертифицированной системы менеджмента клиента.

9.8.3. Жалобы на сертифицированного клиента орган сертификации должен

innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben werden.

9.8.4 Die Zertifizierungsstelle muss über ein dokumentiertes Verfahren verfügen, Beschwerden entgegenzunehmen, zu beurteilen sowie Entscheidungen über die Beschwerden zu treffen. Dieser Prozess muss den Anforderungen an die Vertraulichkeit unterliegen, soweit er sich auf den Beschwerdeführer und auf den Anlass der Beschwerde bezieht.

9.8.5 Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden muss mindestens die folgenden Elemente und Methoden enthalten:

- a) einen Überblick über das Verfahren zur Entgegennahme, zur Validierung, Untersuchung der Beschwerde sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort darauf zu ergreifen sind;
- b) Verfolgen und Aufzeichnen der Beschwerden einschließlich der Maßnahmen als Reaktion darauf;
- c) Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ergriffen werden.

ANMERKUNG

ISO 10002 gibt Anleitung zum Umgang mit Beschwerden.

9.8.6 Die Zertifizierungsstelle, die die Beschwerde erhält, muss für das Erfassen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen verantwortlich sein, um die Beschwerde zu validieren.

9.8.7 Wo immer möglich, muss die Zertifizierungsstelle den Erhalt der Beschwerde bestätigen und muss dem Beschwerdeführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zustellen.

9.8.8 Die Entscheidung, die dem Beschwerdeführer mitzuteilen ist, muss durch Person(en), die vorher nicht in den Beschwerdegegenstand einbezogen war(en), getroffen oder bewertet und freigegeben werden.

9.8.9 Wo immer möglich, muss die Zertifizierungsstelle bei der Beendigung des Beschwerde-Verfahrens dem

bearbeiten, und bei diesem notwendig auch weiterleiten diese Beschwerden dem zertifizierten Kunden mit Beachtung der angemessenen Fristen.

9.8.4. Organ der Zertifizierung muss über ein dokumentiertes Verfahren verfügen, Beschwerden entgegenzunehmen, zu beurteilen sowie Entscheidungen über die Beschwerden zu treffen. Dieser Prozess muss den Anforderungen an die Vertraulichkeit unterliegen, soweit er sich auf den Beschwerdeführer und auf den Anlass der Beschwerde bezieht.

9.8.5. Verfahren zum Umgang mit Beschwerden muss mindestens die folgenden Elemente und Methoden enthalten:

- a) Überblick über das Verfahren zur Entgegennahme, zur Validierung, Untersuchung der Beschwerde sowie zur Entscheidung, welche Maßnahmen als Antwort darauf zu ergreifen sind;
- b) Verfolgen und Aufzeichnen der Beschwerden einschließlich der Maßnahmen als Reaktion darauf;
- c) Sicherstellen, dass entsprechende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ergriffen werden.

PRIMECHANIE:

Instruktionen zur Bearbeitung der Beschwerden werden dem ISO 10002.

9.8.6. Für die Validierung der Beschwerde, die die Zertifizierungsstelle erhält, muss für das Erfassen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen verantwortlich sein, um die Beschwerde zu validieren.

9.8.7. Wo immer möglich, muss die Zertifizierungsstelle den Erhalt der Beschwerde bestätigen und muss dem Beschwerdeführer Fortschrittsberichte und das Ergebnis zustellen.

9.8.8. Die Entscheidung, die dem Beschwerdeführer mitzuteilen ist, muss durch Person(en), die vorher nicht in den Beschwerdegegenstand einbezogen war(en), getroffen oder bewertet und freigegeben werden.

9.8.9. Wo immer möglich, muss die Zertifizierungsstelle bei der Beendigung des Beschwerde-Verfahrens dem

Beschwerdeführer formelle Mitteilung machen.

9.8.10 Die Zertifizierungsstelle muss zusammen mit dem Kunden und dem Beschwerdeführer ermitteln, ob, und falls, bis zu welchem Grad, der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung öffentlich zugänglich gemacht werden muss.

9.9 Aufzeichnungen zu Antragstellern und Kunden

9.9.1 Die Zertifizierungsstelle muss Aufzeichnungen zu Audit- und anderen Zertifizierungstätigkeiten für alle Kunden führen, einschließlich für alle Organisationen, die Anträge eingereicht haben, und alle Organisationen, die auditiert oder zertifiziert wurden oder deren Zertifizierung ausgesetzt oder entzogen worden ist.

9.9.2 Aufzeichnungen zu zertifizierten Kunden müssen Folgendes enthalten:

a) Informationen zum Antrag, Auditberichte zu Erstaudits, Überwachungsaudits und Re-Zertifizierungsaudits;

b) Zertifizierungsvereinbarung;

c) Begründung für die verwendete Methodik zur Stichprobenprüfung;

d) Begründung für die Festlegung der Auditdauer (siehe 9.1.4);

e) Verifizierung der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen;

f) Aufzeichnungen zu Beschwerden und Einsprüchen sowie zu nachfolgenden Korrekturen oder Korrekturmaßnahmen;

g) Ausschussberatungen und -entscheidungen, falls zutreffend;

h) Dokumentation der Zertifizierungsentscheidungen;

i) Zertifizierungsdokumente einschließlich des Geltungsbereichs der Zertifizierung bezüglich Produkt, Prozess oder Dienstleistung, soweit anwendbar;

j) zugehörige Aufzeichnungen, die erforderlich sind, um die Glaubwürdigkeit der

жалобщику с соблюдением формы о результатах обработки его жалобы.

9.8.10. Орган сертификации должен вместе с клиентом и с жалобщиком выяснить, нужно ли делать общедоступной информацию о предмете жалобы и о результатах обработки жалобы, и если нужно, то в какой степени такая информация должна быть общедоступной.

9.9. Записи о заявителе и клиентах

9.9.1. Орган сертификации должен вести записи по аудиту и всем иным видам сертификационной деятельности, включая записи по всем организациям, подававшим заявления на сертификацию, и по всем организациям, которые прошли аудит или были сертифицированы, включая те организации, действие сертификата которых было приостановлено или у которых сертификат был отозван.

9.9.2. Записи по сертифицированным клиентам должны содержать:

a) информацию о заявлении, об аудиторских отчётах по первому аудиту, по надзорному аудиту и по аудиту для повторной сертификации;

b) соглашение о сертификации;

c) обоснование применённой методики выборочной проверки;

d) обоснование определения продолжительности аудита (см. пункт 9.1.4);

e) верификация поправок и мер по коррекции;

f) записи по жалобам и возражениям, а также записи о поправках и мерах коррекции, принятых в ответ на эти жалобы и возражения;

g) консультации и рекомендации комиссии (если применимо);

h) документацию к решениям о сертификации;

i) сертификационные документы, включая сферу действия сертификата (для продукта, процесса или услуги), если применимо;

j) соответствующие записи, которые требуются для обоснования достоверности

Zertifizierung zu begründen, wie zum Beispiel Nachweise zur Kompetenz der Auditoren und Fachexperten.

ANMERKUNG Dies beinhaltet die Stichprobenprüfung, die angewandt wird, um das spezifische Managementsystem zu begutachten und/oder Standorte im Zusammenhang mit der Mehrfach-Standortbegutachtung auszuwählen.

9.9.3 Die Zertifizierungsstelle muss die Aufzeichnungen zu den Kunden sicher aufbewahren, um sicherzustellen, dass die Information vertraulich bleibt.

Aufzeichnungen müssen in einer Weise transportiert, übersendet oder übertragen werden, die die Aufrechterhaltung der Vertraulichkeit sicherstellt.

9.9.4 Die Zertifizierungsstelle muss über dokumentierte grundsätzliche Regelungen und Verfahren zur Aufbewahrung der Aufzeichnungen verfügen.

Aufzeichnungen müssen für die Dauer des laufenden Zyklus zuzüglich eines weiteren, vollständigen Zertifizierungszyklus aufbewahrt werden.

ANMERKUNG In einigen (Rechts)Bereichen ist gesetzlich gefordert, dass Aufzeichnungen für eine längere Zeitdauer aufzubewahren sind.

10 Managementsystemanforderungen für Zertifizierungsstellen

10.1 Alternativen

Die Zertifizierungsstelle muss ein Managementsystem einführen und aufrechterhalten, das in der Lage ist, ihre Fähigkeit, die Anforderungen dieser Internationalen Norm ständig zu erfüllen, zu unterstützen und das darzulegen.

Um zusätzliche Anforderungen zu denen aus den Abschnitten 5 bis 9 zu erfüllen, muss die Zertifizierungsstelle ein Managementsystem umsetzen in Übereinstimmung entweder mit

сертификации (например, подтверждение компетентности аудиторов и специалистов-экспертов).

ПРИМЕЧАНИЕ: Это включает выборочную проверку, применяющуюся, чтобы оценить специфику системы менеджмента и/или мест нахождения предприятия в связи с экспертизой системы менеджмента предприятия, имеющего несколько местонахождений.

9.9.3. Орган сертификации должен надежно хранить записи о своих клиентах с целью сохранения конфиденциальности информации.

Транспортировка, пересылка или передача записей должна быть организована так, чтобы гарантировать сохранение их секретности.

9.9.4. Орган сертификации должен располагать документированными основополагающими правилами и процедурами хранения записей. Записи следует хранить в течение текущего цикла, и плюс к тому в течение ещё одного полного цикла сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ: Для некоторых (юридических) областей, действующее законодательство требует хранения записей в течение ещё более продолжительного периода.

10. Требования к системе менеджмента органов сертификации

10.1. Альтернативы

Орган сертификации должен ввести у себя и осуществлять поддержку работоспособности системы менеджмента, которая в состоянии постоянно соответствовать требованиям настоящего международного стандарта, обеспечивать соответствие этим требованиям и доказывать свое соответствие данному международному стандарту.

Для соответствия дополнительным требованиям по разделам 5 и 9 настоящего международного стандарта, орган сертификации должен реализовать у себя систему менеджмента, которая должна соответствовать:

a) Managementsystemanforderungen nach ISO 9001 (siehe 10.2) oder

b) allgemeinen Anforderungen an Managementsysteme (siehe 10.3).

10.2 Alternative 1:

Managementsystemanforderungen, übereinstimmend mit ISO 9001.

10.2.1 Allgemeines

Die Zertifizierungsstelle muss ein Managementsystem, übereinstimmend mit den Anforderungen nach ISO 9001, einführen und aufrechterhalten, das in der Lage ist, zu fördern und nachzuweisen, dass die Anforderungen dieser Internationalen Norm, erweitert durch 10.2.2 bis 10.2.5, erfüllt sind.

10.2.2 Geltungsbereich

Für die Anwendung der Anforderungen der ISO 9001 muss der Geltungsbereich des Managementsystems Anforderungen zur Entwicklung seiner Zertifizierungs-Dienstleistungen enthalten.

10.2.3 Kundenorientierung

Für die Anwendung der Anforderungen der ISO 9001 bei der Entwicklung ihres Managementsystems muss die Zertifizierungsstelle die Glaubwürdigkeit von Zertifizierung berücksichtigen und muss sich mit den Bedürfnissen aller Seiten, die sich auf ihre Audit- und Zertifizierungs-Dienstleistungen (wie in 4.1.2 beschrieben) verlassen, befassen und nicht nur mit solchen ihrer Kunden.

10.2.4 Management-Bewertung

Für die Anwendung der Anforderungen der ISO 9001 muss die Zertifizierungsstelle als Eingabe für die Management-Bewertung Informationen zu Einsprüchen und Beschwerden von Nutzern der Zertifizierungstätigkeiten einbeziehen.

10.2.5 Entwicklung

Für die Anwendung der Anforderungen der ISO 9001 muss die Zertifizierungsstelle, wenn sie ein neues Programm zur Zertifizierung von Managementsystemen entwickelt oder ein bestehendes an besondere Umstände anpasst, sicherstellen, dass die in ISO 19011 gegebene

a) либо требованиям к системе менеджмента по ISO 9001 (см. пункт 10.2), либо

b) общим требованиям к системам менеджмента (см. пункт 10.3).

10.2. Альтернатива 1: Требования к системе менеджмента по ISO 9001

10.2.1. Общие сведения

Орган сертификации должен внедрить и поддерживать у себя систему менеджмента, которая соответствует ISO 9001, и которая в состоянии способствовать соответствию требованиям настоящего международного стандарта (дополненного пунктами 10.2.2 по 10.2.5). Указанное соответствие должно быть документально подтверждено.

10.2.2. Сфера применения

Для применения требований по ISO 9001, сфера действия системы менеджмента должна соответствовать требованиям к развитию её сертификационных услуг.

10.2.3. Ориентация на клиента

С целью развития собственной системы менеджмента и для применения требований по ISO 9001, орган сертификации должен учитывать достоверность сертификации, и должен заниматься не только своими клиентами, но и потребностями всех сторон, которые полагаются на его аудиторские и сертификационные услуги (см. описание пункта 4.1.2).

10.2.4. Оценка менеджмента

Для применения требований по ISO 9001, орган сертификации должен вводить в систему менеджмента информацию о возражениях и жалобах со стороны пользователей работ по сертификации, что необходимо в целях объективной оценки менеджмента.

10.2.5. Развитие

Для применения требований ISO 9001, орган сертификации (если он разрабатывает новую программу систем менеджмента или адаптирует существующую систему к особым обстоятельствам) должен обеспечить приобщение инструкции по ISO

Anleitung als Eingabe für die Entwicklung mit einbezogen wird und den Bedingungen der Situation einer dritten Seite angemessen ist.

10.3 Alternative 2:

Allgemeine Managementsystemanforderungen

10.3.1 Allgemeines

Die Zertifizierungsstelle muss ein Managementsystem einführen, dokumentieren, umsetzen und aufrecht- erhalten, das geeignet ist, die beständige Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm zu unterstützen und darzulegen.

Die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle muss für ihre Tätigkeiten grundsätzliche Regelungen und Ziele festlegen und dokumentieren.

Die oberste Leitung muss für seine Verpflichtung zur Entwicklung und Umsetzung des Managementsystems in Übereinstimmung mit den Anforderungen dieser Internationalen Norm Nachweise bereitstellen.

Die oberste Leitung muss sicherstellen, dass die grundsätzlichen Regelungen auf allen Organisationsebenen der Zertifizierungsstelle verstanden, umgesetzt und aufrechterhalten werden Die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle muss ein Leitungsmitglied benennen, das, unabhängig von anderen Verantwortlichkeiten, die Verantwortung und

9001 in качестве исходных данных для разработки применительно к условиям ситуации третьей стороны.

Если орган сертификации разработал новую программу сертификации систем менеджмента, или адаптировал существующую программу к особым обстоятельствам, то для применения требований по ISO 9001, орган сертификации должен обеспечить использование руководства, предусмотренного в ISO 9001, в качестве исходных данных. Исходные данные руководства по ISO 9001 подлежат вводу в систему менеджмента, и должны использоваться вместе с другими данными в собственных разработках органа сертификации. Положения вводимого руководства надо творчески переосмыслить применительно к условиям и ситуации третьей стороны, для которой выполнялись разработки.

10.3. Альтернатива 2:

Общие требования к системе менеджмента

10.3.1. Общая информация

Орган сертификации должен внедрить, документировать, реализовать и поддерживать систему менеджмента, пригодную для поддержки и доказательства непрерывного соответствия требованиям настоящего международного стандарта. Высшее руководство органа сертификации должно определить и документировать для своей деятельности основополагающие правила и цели.

Высшее руководство должно предоставить документальные доказательства, как оно выполняет своё обязательство, разработать и реализовать систему менеджмента в соответствии с требованиями настоящего международного стандарта.

Высшее руководство должно обеспечить понимание, реализацию и поддержку основополагающих правил на всех организационных уровнях органа сертификации. Высшее руководство органа сертификации должно назначить члена руководства, который (независимо от других видов ответственности) будет

Befugnis haben muss

- a) sicherzustellen, dass die für das Managementsystem erforderlichen Prozesse und Verfahren eingeführt, verwirklicht und aufrechterhalten werden, und
- b) der obersten Leitung über die Leistung des Managementsystems und jegliche Notwendigkeit für Verbesserungen zu berichten

10.3.2 Managementsystem-Handbuch

Auf alle anwendbaren Anforderungen dieser Internationalen Norm muss entweder im Handbuch oder in damit verbundenen Dokumenten eingegangen werden. Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass das Handbuch und die damit verbundenen Dokumente ihrem entsprechenden Personal zugänglich sind.

10.3.3 Dokumentenlenkung

Die Zertifizierungsstelle muss Verfahren zur Lenkung der Dokumente (interne und externe) einführen, die sich auf die Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm beziehen.

Die Verfahren müssen die erforderlichen Lenkungsmaßnahmen festlegen, um

- a) Dokumente bezüglich ihrer Angemessenheit vor ihrer Herausgabe zu genehmigen,
- b) Dokumente zu bewerten, sie bei Bedarf zu aktualisieren und erneut zu genehmigen,
- c) sicherzustellen, dass Änderungen und der aktuelle Überarbeitungsstatus von Dokumenten gekennzeichnet werden,
- d) sicherzustellen, dass gültige Fassungen zutreffender Dokumente an den jeweiligen Einsatzorten verfügbar sind,
- e) sicherzustellen, dass Dokumente lesbar und leicht erkennbar bleiben,
- f) sicherzustellen, dass Dokumente externer Herkunft gekennzeichnet werden und ihre Verteilung gelenkt wird, und
- g) die unbeabsichtigte Verwendung veralteter

besitzen entsprechenden Befugnissen und die dafür verantwortlich sein und/oder

- a) für die Umsetzung der Anforderungen des Managementsystems und die Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- b) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- c) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- d) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- e) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- f) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- g) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- h) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- i) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- j) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- k) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- l) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- m) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- n) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- o) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- p) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- q) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- r) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- s) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- t) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- u) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- v) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- w) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- x) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- y) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und
- z) für die Kommunikation der Ergebnisse der Überwachung und der Verbesserung der Leistung des Managementsystems und der Einhaltung der Internationalen Norm zu gewährleisten, und

10.3.2. Руководство пользователя системой менеджмента

Любое из применимых требований настоящего международного стандарта должно подробно обсуждаться либо в руководстве пользователя системой менеджмента, либо в документации, ассоциированной с этим руководством пользователя. Орган сертификации должен обеспечить доступность своему соответствующему персоналу руководства пользователя и связанных с ним документов.

10.3.3. Управление документами

Орган сертификации должен внедрить процедуры управления (внутренними и внешними) документами, связанными с выполнением требований настоящего международного стандарта.

Эти процедуры должны определять меры по управлению, необходимые чтобы:

- a) с проверкой на уместность утверждать документы перед их изданием;
- b) оценивать и заново утверждать документы, актуализировать их при необходимости;
- c) обеспечивать наличие в документах пометок об изменениях и статусе их переработки;
- d) обеспечивать наличие по соответствующему месту применения правильных документов в действующей редакции;
- e) обеспечивать сохранение читабельности и лёгкой узнаваемости документов;
- f) обеспечивать соответствующую пометку документов внешнего происхождения и управление их распределением, и
- g) предотвращать непредусмотренное

Dokumente zu verhindern und diese in geeigneter Weise zu kennzeichnen, falls sie aus irgendeinem Grund aufbewahrt werden.

ANMERKUNG Die Dokumentation kann in jeder Form von Medium erfolgen.

10.3.4 Lenkung von Aufzeichnungen

Die Zertifizierungsstelle muss Verfahren einführen, um die Lenkungsmaßnahmen festzulegen, die erforderlich sind für die Kennzeichnung, die Aufbewahrung, den Schutz, die Wiederauffindbarkeit, die Aufbewahrungsfrist von Aufzeichnungen und die Verfügung über Aufzeichnungen in Bezug auf die Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm.

Die Zertifizierungsstelle muss Verfahren einführen zur Regelung der Aufbewahrung der Aufzeichnungen über eine den vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen entsprechende Zeit.

Der Zugang zu diesen Aufzeichnungen muss mit den Vertraulichkeitsregelungen in Einklang stehen.

ANMERKUNG Anforderungen für Aufzeichnungen bei zertifizierten Kunden siehe auch 9.9.

10.3.5 Managementbewertung

10.3.5.1 Allgemeines

Die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle muss Verfahren zur Bewertung ihres Managementsystems in geplanten Abständen einführen, um dessen fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen einschließlich der festgelegten grundsätzlichen Regelungen und Ziele in Bezug auf die Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm.

Diese Bewertungen müssen mindestens einmal im Jahr durchgeführt werden.

10.3.5.2 Eingaben für die Bewertung

Eingaben für die Managementbewertung müssen Informationen enthalten im Hinblick auf

- a) Ergebnisse von internen und externen Audits,
- b) Rückmeldungen von Kunden und

Anwendung u.a. von Dokumenten, die als veraltet gekennzeichnet sind, durch geeignete Kennzeichnung, falls sie aus irgendeinem Grund aufbewahrt werden.

ANMERKUNG Die Dokumentation kann in jeder Form von Medium erfolgen.

10.3.4. Управление записями

Орган сертификации должен внедрить процедуру определения мер по управлению, что требуется для организации маркировки, хранения, защиты, возможности быстрого отыскания, соблюдения сроков хранения записей, а также для распоряжения записями с учетом выполнения ими требований настоящего международного стандарта.

Орган сертификации должен внедрить процедуру регулирования времени хранения записей по договорным и юридическим обязательствам.

Доступ к этим записям должен соответствовать требованиям по конфиденциальности.

ПРИМЕЧАНИЕ: Требования к ведению записей по сертифицированным клиентам изложены в пункте 9.9.

10.3.5. Оценка менеджмента

10.3.5.1. Общие сведения

Высшее руководство органа сертификации должно внедрить процедуру оценки системы менеджмента органа сертификации с соблюдением запланированных интервалов времени, чтобы обеспечить постоянную пригодность, уместность и эффективность этой системы. Указанная процедура должна включать определённые основополагающие правила и цели в аспекте выполнения требований настоящего международного стандарта. Такие оценки должны проводиться не реже одного раза в год.

10.3.5.2. Ввод оценочных данных

Ввод данных для оценки менеджмента должен содержать информацию в следующих планах:

- a) результаты внутренних и внешних аудитов;
- b) ответы клиентов и заинтересованных

kann, dass ihr Managementsystem nach dieser Internationalen Norm weiterhin wirksam umgesetzt wurde und Stabilität nachgewiesen hat.

10.3.6.4 Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass

a) interne Audits von qualifiziertem Personal durchgeführt werden, das sachkundig ist in Zertifizierung, Auditierung und den Anforderungen dieser Internationalen Norm,

b) Auditoren nicht ihre eigene Tätigkeit auditieren,

c) das für den zu auditierenden Bereich verantwortliche Personal über die Auditergebnisse informiert wird,

d) alle Maßnahmen, die sich aus dem internen Audit ergeben, rechtzeitig und in angemessener Weise ergriffen werden und

e) alle Möglichkeiten für Verbesserungen identifiziert werden.

10.3.7 Korrekturmaßnahmen

Die Zertifizierungsstelle muss Verfahren zur Identifizierung und Handhabung von Nichtkonformitäten in ihren eigenen Tätigkeiten einführen.

Die Zertifizierungsstelle muss ferner, wo erforderlich, Korrekturmaßnahmen zur Beseitigung der Ursachen von Nichtkonformitäten ergreifen, um deren erneutes Auftreten zu verhindern.

Die Korrekturmaßnahmen müssen den Auswirkungen der aufgetretenen Schwierigkeiten angemessen sein.

Die Verfahren müssen Anforderungen festlegen für

a) Erkennung von Nichtkonformitäten (z. B. aus Beschwerden und internen Audits),

b) Ermittlung der Ursachen von Nichtkonformitäten,

c) Korrektur von Nichtkonformitäten,

d) Beurteilung des Handlungsbedarfs um das

in состоянии показать, что его система менеджмента функционирует стабильно, что она эффективно реализована с выполнением требований настоящего международного стандарта, и будет соответствовать им и в дальнейшем.

10.3.6.4. Орган сертификации должен обеспечить, чтобы:

a) внутренние аудиты проводились квалифицированным персоналом, компетентным в области сертификации, аудита и требований настоящего международного стандарта;

b) чтобы аудиторы занимались в ходе аудита клиентской системой менеджмента, и не подвергали аудиту свою собственную деятельность;

c) персонал, отвечающий за проверяемую область, должен быть проинформирован о результатах аудита;

d) все меры, вытекающие из внутреннего аудита, должны быть приняты своевременно и подобающим образом, и

e) Все возможности для улучшений должны быть идентифицированы.

10.3.7. Меры по коррекции

Орган сертификации должен внедрить в своей собственной деятельности процедуру идентификации несоответствий и манипуляций с ними.

Где это требуется и кроме того, орган сертификации должен принять корректирующие меры по устранению причин несоответствий с целью предотвращения их повторного наступления.

Меры по коррекции должны быть соразмерны последствиям наступивших трудностей.

Процедуры должны определить требования, необходимые

a) для выявления несоответствий (например, по жалобам и результатам внутренних аудитов),

b) определение причин несоответствий;

c) для разработки поправок и мер по коррекции несоответствий,

d) для определения потребных действий и

erneute Auftreten zu verhindern,

- e) Ermittlung und rechtzeitige Verwirklichung der erforderlichen Maßnahmen,
- f) Aufzeichnung der Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen und
- g) Bewertung der Wirksamkeit der ergriffenen Korrekturmaßnahmen.

10.3.8 Vorbeugungsmaßnahmen

Die Zertifizierungsstelle muss Verfahren für Vorbeugungsmaßnahmen einführen, um die Ursachen für potenzielle Nichtkonformitäten zu beseitigen.

Vorbeugungsmaßnahmen müssen den mutmaßlichen Auswirkungen möglicher Nichtkonformitäten angemessen sein.

Die Verfahren für Vorbeugungsmaßnahmen müssen Anforderungen festlegen zum

- a) Erkennung potenzieller Nichtkonformitäten und ihrer Ursachen,
- b) Beurteilung des Handlungsbedarfs, um das Auftreten von Nichtkonformitäten zu verhindern,
- c) Ermittlung und Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen,
- d) Aufzeichnung der Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen und
- e) Bewertung der Wirksamkeit der ergriffenen Vorbeugungsmaßnahmen.

ANMERKUNG Die Verfahren für Korrekturmaßnahmen und Vorbeugungsmaßnahmen müssen nicht notwendigerweise getrennt sein.

предотвращения повторного наступления несоответствий,

- e) определения и своевременного осуществления необходимых мероприятий;
- f) для фиксации в записях результатов по принятым мерам, и
- g) для оценки эффективности принятых мер по коррекции.

10.3.8. Меры профилактики.

Орган сертификации должен внедрить процедуры по профилактическим мероприятиям с целью устранения причин потенциальных несоответствий.

Профилактические мероприятия должны быть соразмерны предполагаемым последствиям возможных несоответствий.

Процедуры профилактических мероприятий должны определить требования в отношении:

- a) выявления потенциальных несоответствий и их причин,
 - b) оценки действий, необходимых, чтобы предотвратить несоответствия,
 - c) определения и реализации потребных мероприятий,
 - d) записи результатов по принятым мерам, и
 - e) оценке эффективности проведённых профилактических мероприятий.
- ПРИМЕЧАНИЕ: Процедуры мер по коррекции и профилактических мероприятий не обязательно должны быть отдельными.