DRAFT INTERNATIONAL STANDARD© ISO/IEC 2011 – All rights reservedISO/IEC DIS 17024prEN ISO 17024:2011prEN ISO 17024:2011 (D) 27 Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of personsÉvaluation de la conformité — Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnesConformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons 219Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of personsÉvaluation de la conformité — Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnesKonformitätsbewertung — Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizierenD2011-03-28(40) EnquiryISO/IECISO/IEC    Intertionalen Norm 2011ISO/IEC 17024ISO/IEC 17024ISO/IEC DIS 17024 ISO Committee on conformity assessment  CASCOD0        201103parallele UmfrageCEN/CENELEC 1 Europäische NormEN ISO/IEC 170241 Falsch JT001039BSIKriterien für Konformitätsbegutachtungsstellen1 3Überschrift 2Überschrift 1     0 STD Version 2.4c41/40   3X:\TA3\TG3-2\NA147\NA147-00-03AA\Normenprojekte - Votes\17024 (WG 30)\(5)\_DIS\EN\_ISO-IEC\_17024\_(E)\_tr.doc           CEN/CENELEC/TC 1

Datum:  2011-03

prEN ISO/IEC 17024:2011

CEN/CENELEC/TC 1

Sekretariat:   BSI

Konformitätsbewertung — Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren (ISO/IEC DIS 17024:2011)

*Évaluation de la conformité — Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes* *(ISO/IEC DIS 17024:2011)*

*Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons* *(ISO/IEC DIS 17024:2011)*

ICS:

Deskriptoren:

Inhalt Seite

Vorwort 4

Einleitung 5

1 Anwendungsbereich 6

2 Normative Verweisungen 6

3 Begriffe 6

4 Grundsätze 8

4.1 Allgemeines 8

4.2 Unparteilichkeit 9

4.3 Kompetenz 9

4.4 Vertraulichkeit und Offenheit 9

4.5 Ansprechbarkeit für Beschwerden und Einsprüche 9

4.6 Verantwortlichkeit 9

5 Allgemeine Anforderungen 10

5.1 Rechts- und Vertragsfragen 10

5.2 Verantwortlichkeit für Zertifizierungsentscheidungen 10

5.3 Handhabung der Unparteilichkeit 10

5.4 Finanzierung und Haftung 11

6 Strukturelle Anforderungen 11

6.1 Leitung und Organisationsstruktur 11

6.2 Struktur der Zertifizierungsstelle in Bezug auf Schulungen 11

7 Anforderungen an Ressourcen 12

7.1 Allgemeine Anforderungen an das Personal (internes oder externes) 12

7.2 Personal, das in die Zertifizierungstätigkeiten einbezogen ist 12

7.2.1 Allgemeines 12

7.2.2 Anforderungen an Prüfer 13

7.2.3 Anforderungen an weiteres Personal, das in die Bewertung mit einbezogen ist 13

7.3 Ausgliederung 13

7.4 Weitere Ressourcen 14

8 Anforderungen an Aufzeichnungen und Informationen 14

8.1 Aufzeichnungen zu Antragstellern, Kandidaten und zertifizierten Personen 14

8.2 Öffentliche Informationen 14

8.3 Vertraulichkeit 14

8.4 Begutachtungssicherheit 15

9 Zertifizierungsprogramm(e) für Personen 16

10 Anforderungen an den Zertifizierungsprozess 17

10.1 Verfahren zur Antragstellung 17

10.2 Begutachtungsprozess 17

10.3 Prüfungsverfahren 18

10.4 Zertifizierungsentscheidung 18

10.5 Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung 19

10.6 Rezertifizierungsprozess 19

10.7 Verwendung von Zertifikaten, Logos und Zeichen 20

10.8 Einsprüche gegen Zertifizierungsentscheidungen 20

10.9 Beschwerden 21

11 Managementsystemanforderungen 22

11.1 Allgemeines 22

11.2 Allgemeine Managementsystemanforderungen 22

11.2.1 Allgemeines 22

11.2.2 Managementsystem-Dokumentation 22

11.2.3 Dokumentenlenkung 23

11.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen 23

11.2.5 Managementbewertung 23

11.2.6 Interne Audits 24

11.2.7 Korrekturmaßnahmen 25

11.2.8 Vorbeugungsmaßnahmen 25

Literaturhinweise 26

Vorwort

Dieses Dokument (prEN ISO/IEC 17024:2011) 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 BSI gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur parallelen Umfrage vorgelegt.

Dieses Dokument ist vorgesehen als Ersatz für EN ISO/IEC 17024:2003.

**Anerkennungsnotiz**

Der Text von ISO/IEC DIS 17024:2011 wurde vom CEN als prEN ISO/IEC 17024:2011 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

Einleitung

Diese Internationale Norm wurde mit dem Ziel ausgearbeitet, eine weltweit anerkannte Vergleichbarkeit für Organisationen, die Personen zertifizieren, zu erreichen und zu fördern. Die Zertifizierung von Personen ist eine Maßnahme, mit der durch die Zertifizierungsstelle bestätigt wird, dass die zertifizierte Person die Anforderungen des Zertifizierungsprogramms erfüllt. Das Vertrauen in die jeweiligen Zertifizierungs­programme wird mittels eines weltweit akzeptierten Prozesses der Begutachtung und periodischer Wiederbegutachtung der Kompetenz der zertifizierten Personen erreicht.

Es ist jedoch notwendig, zwischen Situationen zu unterscheiden, in denen Zertifizierungsprogramme für Personen gerechtfertigt sind, und Situationen, in denen andere Formen der Kompetenzbestätigung geeigneter sind. Die Entwicklung neuer Zertifizierungsprogramme als eine Antwort auf die zunehmende Geschwindigkeit technischer Innovationen und die stetig steigende Spezialisierung des Personals kann Unterschiede in Ausbildung und Schulung ersetzen und dadurch den Einstieg in den globalen Arbeitsmarkt erleichtern. Alternativen zur Zertifizierung können in solchen Fällen erforderlich werden, wenn öffentliche Dienstleistungen, amtliche oder staatliche Aktivitäten betroffen sind.

Im Gegensatz zu anderen Arten von Konformitätsbewertungsstellen, wie z. B. Stellen, die Manage­ment­systeme zertifizieren, ist eine der wesentlichen Funktionen der Stelle, die Personen zertifiziert, die Abnahme der Prüfung. Sie wird auf der Grundlage von objektiven Kriterien für die Kompetenz und das Ergebnis durchgeführt. Obwohl es allgemein anerkannt ist, dass eine solche Prüfung, wenn sie von der Zertifizierungs­stelle gut geplant und strukturiert ist, wesentlich dazu beitragen kann, die Objektivität der Verfahrensweisen sicherzustellen und damit das Risiko eines Interessenkonflikts zu minimieren, wurden zusätzliche Anforde­rungen in diese Internationale Norm mit aufgenommen.

Um die Akzeptanz auf nationaler und internationale Ebene sicherzustellen kann diese Internationale Norm in jedem Fall, die Grundlage für die Anerkennung von Zertifizierungsstellen für Personen und deren Zertifi­zierungsprogrammen, innerhalb derer Personen zertifiziert werden, sein. Nur die Harmonisierung des Systems zur Entwicklung und Aufrechterhaltung von Zertifizierungsprogrammen für Personen kann die Grundlage für eine gegenseitige Anerkennung und den globalen Austausch von Personal bilden.

Diese Internationale Norm legt Anforderungen fest, die sicherstellen, dass Zertifizierungsstellen für Personen, die mit Zertifizierungsprogrammen arbeiten , in einer gleichbleibenden, vergleichbaren und zuverlässigen Art arbeiten. Die Anforderungen in dieser Internationalen Norm sind als allgemeine Anforderungen für Stellen, die Personen zertifizieren, zu betrachten. Personen können nur zertifiziert werden, wenn es dafür ein Zertifi­zierungsprogramm gibt. Das Zertifizierungsprogramm wurde entwickelt, um die Anforderungen in dieser Internationalen Norm zu ergänzen und um diejenigen Anforderungen mit einzuschließen, die der Markt benötigt/wünscht oder die von den Regierungen gefordert werden.

Die Akkreditierung der Zertifizierungsstelle für Personen ist ein Mittel, um zusätzliches Vertrauen in die Leistungsfähigkeit der Zertifizierungsstelle zu erhalten.

# Anwendungsbereich

Diese Internationale Norm legt Anforderungen für eine Stelle fest, die Personen anhand spezifischer Anforderungen zertifiziert, einschließlich der Anforderungen für die Entwicklung und Aufrechterhaltung eines Zertifizierungsprogramms für Personen.

ANMERKUNG Im Sinne diese Dokuments wird der Begriff Zertifizierungsstelle(n) anstatt des vollständigen Begriffs „Zertifizierungsstelle(n) für Personen“ verwendet.

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

# Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokumentes gelten die Begriffe nach ISO/IEC 17000 und die folgenden Begriffe:

3.1

Zertifizierungsprozess

alle Tätigkeiten, mit denen eine Zertifizierungsstelle nachweist, dass eine Person die **Zertifizierungs­anforderungen** (3.3) erfüllt, eingeschlossen Antragstellung, Prüfung, Entscheidung über die Zertifizierung, Rezertifizierung sowie die Benutzung von **Zertifikaten** (3.5) und Logos/Zeichen

3.2

Zertifizierungsprogramm für Personen

**Kompetenz** (3.6) und andere Anforderungen, bezogen auf Personengruppen mit spezifischen Tätigkeiten oder Fertigkeiten

ANMERKUNG Bezüglich weiterer Anforderungen siehe 9.3 und 9.4.

3.3

Zertifizierungsanforderungen

Reihe von spezifischen Anforderungen, einschließlich Programmanforderungen, die zu erfüllen sind, um die Zertifizierung zu erlangen und aufrecht zu erhalten

3.4

Programmeigner

Organisation, die für die Entwicklung und Aufrechterhaltung eines **Zertifizierungsprogramms für Personen** (3.2) verantwortlich ist

ANMERKUNG Die Organisation kann entweder die Zertifizierungsstelle selbst sein oder eine staatliche Behörde oder eine andere Stelle.

3.5

Zertifikat

Dokument, ausgestellt durch eine Zertifizierungsstelle nach den Bestimmungen dieser Internationalen Norm, das angibt, dass die genannte Person die **Zertifizierungsanforderungen** (3.3) erfüllt

ANMERKUNG Siehe 9.4.7.

3.6

Kompetenz

dargelegtes Wissen und dargelegte Fertigkeiten

3.7

Qualifikation

dargelegte Ausbildung, Schulung und ggf. Berufserfahrung

3.8

Begutachtung

Prozess, der bewertet, ob eine Person die Anforderungen des **Zertifizierungsprogramms für Personen** (3.2) erfüllt und der zu einer Zertifizierungsentscheidung führt

3.9

Prüfung

Mechanismus, der Teil der **Begutachtung** (3.8) ist, mit der die **Kompetenz** (3.6) eines **Kandidaten** (3.14) durch eine oder mehrere Möglichkeiten, z. B. schriftlich, mündlich, praktisch und beobachtend, festgestellt wird, wie es im **Zertifizierungsprogramm für Personen** (3.2) gefordert wird

3.10

Prüfer

Person mit relevanten technischen und persönlichen **Qualifikationen** (3.7), die fähig ist, eine **Prüfung** (3.9) durchzuführen und das Ergebnis zu beurteilen, wo die Bewertung fachkompetente Beurteilung erfordert

3.11

Aufsichtsperson

durch die Zertifizierungsstelle berechtigte Person, die eine **Prüfung** (3.9) administriert bzw. überwacht, aber nicht die **Kompetenz** (3.6) des **Kandidaten** (3.14) bewertet

ANMERKUNG Andere Begriffe für eine Prüfaufsichtsperson sind Aufsichtsführender, Prüfungsadministrator, Supervisor.

3.12

Personal

Personen, interne oder externe, einschließlich Ausschussmitglieder, Freiwillige, Berater der Zertifizierungs­stelle, die Tätigkeiten für die Zertifizierungsstelle ausführen

3.13

Antragsteller

Person, die einen Antrag auf Zulassung zum **Zertifizierungsprozess** (3.1) gestellt hat

3.14

Kandidat

**Antragsteller** (3.13), der festgelegte Anforderungen erfüllt hat und zum **Zertifizierungsprozess** (3.1) zugelassen ist

3.15

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: Unabhängigkeit, Freisein von Interessenkonflikten, Vorurteilen und Voreingenommenheit und Neutralität, Fairness, Aufgeschlossenheit, Geradlinigkeit, Abstandswahrung, Ausgewogenheit.

3.16

Fairness

Gleiche Chancen auf Erfolg für jeden **Kandidaten** (3.14) im **Zertifizierungsprozess** (3.1)

3.17

Gültig/Gültigkeit

Nachweis, dass die **Begutachtung** (3.8) das misst, was laut Festlegung im **Zertifizierungsprogramm für Personen** (3.2) zu messen beabsichtigt ist

3.18

Zuverlässigkeit der Prüfung

Indikator dafür, inwieweit die Ergebnisse der **Prüfung** (3.9) zu verschiedenen Untersuchungszeiten und an verschiedenen Standorten, bei unterschiedlichen Prüfungsformen und verschiedenen **Prüfern** (3.10) übereinstimmend sind

ANMERKUNG Eine wichtige Art der Zuverlässigkeit bei einer Prüfung der Zertifizierung ist die Zuverlässigkeit bezüglich der Zertifizierungsentscheidung. Dies bedeutet, dass die Prüfung bezüglich der Entscheidung, den Kandidaten bestehen oder durchfallen zu lassen, über mehrere Prüfungen übereinstimmend ist.

3.19

Einspruch

Verlangen des **Antragstellers** (3.13), des **Kandidaten** (3.14) oder einer zertifizierten Person, die durch die Zertifizierungsstelle getroffene Entscheidung in Bezug auf seinen/ihren angestrebten Zertifizierungsstatus zu überprüfen

3.20

Beschwerde

Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet – jedoch in anderem Sinne als **Einspruch** (3.19), durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Zertifizierungsstelle bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle

ANMERKUNG In Anlehnung an ISO 17000:2004.

3.21

Interessierter Kreis

Person, Gruppe oder Organisation, die von der Leistung einer zertifizierten Person oder der Zertifi­zierungs­stelle betroffen ist

ANMERKUNG Beispiele sind zertifizierte Personen, Nutzer der Dienstleistungen der zertifizierten Person, Verbraucher, Regierungsbehörden.

3.22

Überwachung

regelmäßige Überwachung der Leistungsfähigkeit einer zertifizierten Person zwischen den Zertifizierungen, um die fortlaufende Erfüllung des Zertifizierungsprogramms sicherzustellen

# Grundsätze

## Allgemeines

**4.1.1** Die Grundsätze in 4.2 bis 4.6 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 der Zertifizierung von Personen ist es, die Kompetenz einer Person, eine Aufgabe oder eine Tätigkeit auszuführen, anzuerkennen.

**4.1.3** Die Zertifizierungsstelle trägt gegenüber dem Kandidaten, den zertifizierten Personen, den Arbeitgebern dieser Personen sowie gegenüber der Öffentlichkeit die Verantwortung sicherzustellen, dass nur denjenigen Personen die Zertifizierung gewährt wird, die die Kompetenz nachweisen.

**4.1.4** Die Zertifizierung von Personen schafft einen Wert durch öffentliches Vertrauen. Das Maß öffentlichen Vertrauens stützt sich auf die gültige Begutachtung durch eine dritte Seite, die in festgelegten Abständen wieder bestätigt wird.

## Unparteilichkeit

**4.2.1** Die Zertifizierung einer Person sollte auf objektiven Nachweisen beruhen, die durch die Zertifizierungsstelle in einer fairen, gültigen und verlässlichen Bewertung festgestellt und nicht durch andere Interessen und andere Parteien beeinflusst wird.

**4.2.2**  Um Vertrauen in ihre Tätigkeiten und Ergebnisse zu erzeugen, ist es für Zertifizierungsstellen und deren Personal erforderlich, unparteiisch zu sein und als unparteiisch empfunden zu werden.

**4.2.3** Gefährdungen für die Unparteilichkeit schließen Folgendes ein, ohne darauf beschränkt zu sein:

1. Gefährdungen durch Eigennutz: Gefährdungen, die auf eine Person oder eine Stelle zurückzuführen sind, die in ihrem eigenen Interesse zu ihrem eigenen Nutzen handelt;
2. Gefährdungen durch Subjektivität: Gefährdungen, die entstehen, wenn die persönliche Befangenheit objektive Nachweise überstimmt;
3. Gefährdungen durch Vertrautheit: Gefährdungen, die auf eine Person zurückzuführen sind, die zu vertraut oder leichtgläubig gegenüber einer anderen Person ist: z. B. ein Prüfer oder das Personal einer Zertifizierungsstelle, der/das eine Beziehung mit einem Kandidaten entwickelt, wodurch die Fähigkeit, ein objektives Urteil zu treffen, beeinträchtigt werden kann;
4. Gefährdungen durch Einschüchterung: Gefährdungen, die eine Zertifizierungsstelle oder deren Mitarbeiter daran hindert, aus Furcht vor einem Kandidaten oder anderen interessierten Parteien objektiv zu handeln;
5. Finanzielle Gefährdungen: die Einnahmequelle einer Zertifizierungsstelle kann eine Gefährdung für ihre Unparteilichkeit sein.

## Kompetenz

Kompetenz des Personals der Zertifizierungsstelle ist erforderlich, um Zertifizierungen zu liefern, die Vertrauen erzeugen.

## Vertraulichkeit und Offenheit

Die Wahrung des Gleichgewichts zwischen Vertraulichkeit und Offenheit, beeinflusst das Vertrauen der Beteiligten sowie deren Wahrnehmung des Wertes der erbrachten Zertifizierungstätigkeiten.

## Ansprechbarkeit für Beschwerden und Einsprüche

Die wirksame Aufarbeitung von Beschwerden und Einsprüchen hat eine wichtige Bedeutung zum Schutz der Zertifizierungsstelle, ihrer Kunden und anderer Anwender von Zertifizierungen gegenüber Fehlern, Versäumnissen oder unvernünftigem Verhalten.

## Verantwortlichkeit

Die Zertifizierungsstelle trägt die Verantwortung, ausreichend objektive Nachweise zu erlangen, um eine Zertifizierungsentscheidung zu begründen.

# Allgemeine Anforderungen

## Rechts- und Vertragsfragen

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

## Verantwortlichkeit für Zertifizierungsentscheidungen

Die Zertifizierungsstelle muss für die Zertifizierung verantwortlich sein, muss das alleinige Recht für diese Zertifizierung behalten und darf ihre Entscheidungen in Bezug auf die Zertifizierung, einschließlich der Erteilung, Aufrechterhaltung, Rezertifizierung, Erweiterung und Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung sowie der Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung nicht delegieren.

## Handhabung der Unparteilichkeit

**5.3.1** Die Zertifizierungsstelle muss ihre Struktur, Regelungen und Verfahren dokumentieren, um die Unparteilichkeit zu handhaben und um sicherzustellen, dass die Zertifizierungstätigkeiten unparteiisch ausgeführt werden. Die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle muss sich zur Unparteilichkeit bei den Zertifizierungstätigkeiten verpflichten. Die Zertifizierungsstelle muss eine öffentlich zugängliche Aussage darüber machen, dass sie die Bedeutung der Unparteilichkeit bei der Durchführung ihrer Zertifizierungs­tätigkeiten versteht, dass sie Interessenkonflikte handhabt und die Objektivität ihrer Zertifizierungstätigkeiten sicherstellt.

**5.3.2** Die Zertifizierungsstelle muss gegenüber ihren Antragstellern, Kandidaten und zertifizierten Personen unparteiisch handeln.

**5.3.3** Die Regelungen und Verfahren zur Zertifizierung von Personen müssen für alle Antragsteller, Kandidaten und zertifizierten Personen fair und gerecht sein.

**5.3.4** Die Zertifizierungsstelle muss für die Unparteilichkeit ihrer Zertifizierungstätigkeiten verantwortlich sein und darf keinen kommerziellen, finanziellen oder sonstigen Druck, der die Unparteilichkeit gefährden könnte, zulassen.

**5.3.5** Die Zertifizierungsstelle muss laufend Gefährdungen ihrer Unparteilichkeit identifizieren. Dies muss Gefährdungen aus ihren Tätigkeiten oder ihren Beziehungen oder aus Beziehungen ihres Personals mit einschließen (7.1.6). Allerdings stellen solche Beziehungen nicht notwendigerweise eine Gefährdung der Unparteilichkeit für eine Stelle dar.

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

**5.3.6** Die Zertifizierungsstelle muss mögliche Interessenkonflikte, die aus den Tätigkeiten zur Zertifizierung vonPersonen entstehen, analysieren, dokumentieren und deren Möglichkeit verhindern oder gering halten. Die Zertifizierungsstelle muss dokumentieren und darlegen können, wie sie solche Gefährdungen beseitigt oder minimiert. Diese Darlegung muss alle potentiellen Quellen für Interessenkonflikte umfassen, die identifiziert wurden, ob sie nun innerhalb der Zertifizierungsstelle selbst, wie z. B. Zuweisen von Verantwortlichkeiten an das Personal, oder aus den Tätigkeiten anderer Personen, Stellen oder Organisationen entstehen.

**5.3.7** Um die Unparteilichkeit zu gewährleisten, müssen Zertifizierungstätigkeiten strukturiert und gehandhabt werden. Dies muss einen Mechanismus für eine ausgewogene Einbeziehung interessierter Kreise (3.21) mit einschließen.

**5.3.8** Die Zertifizierung darf nicht aufgrund unangemessener finanzieller oder sonstiger Bedingungen eingeschränkt werden, wie z. B. einer Mitgliedschaft in einer Vereinigung oder einer Gruppe. Die Zertifizierungsstelle darf keine Verfahren anwenden, die die Antragsteller und Kandidaten auf unfaire Art behindern bzw. ihnen den Zugang verwehren.

## Finanzierung und Haftung

Die Zertifizierungsstelle muss über finanzielle Ressourcen für die Durchführung eines Zertifi­zierungs­prozesses sowie über geeignete Maßnahmen verfügen (z. B. Versicherungen oder Rücklagen), um die Verbindlichkeiten abzudecken, die aus ihren Tätigkeitsbereichen entstehen.

# Strukturelle Anforderungen

## Leitung und Organisationsstruktur

**6.1.1** Die Zertifizierungsstelle muss so strukturiert sein, dass bei den interessierten Kreisen Vertrauen in ihre Kompetenz, Unparteilichkeit und Integrität entsteht.

**6.1.2** Die Organisationsstruktur muss Pflichten, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Leitung, des 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. Es müssen Personen oder Personengruppen, benannt werden, die für Folgendes verantwortlich sind:

1. grundsätzliche Regelungen, die sich auf die Tätigkeit der Stelle beziehen;
2. Umsetzung der grundsätzlichen Regelungen und Verfahren;
3. Finanzen der Zertifizierungsstelle;
4. Ressourcen für die Zertifizierungstätigkeiten;
5. Entwicklung und Aufrechterhaltung von Programmen zur Zertifizierung von Personen;
6. Begutachtungstätigkeiten;
7. Entscheidungen zur Zertifizierung, einschließlich zur Gewährung, Aufrechterhaltung, Rezertifizierung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung;
8. vertragliche Vereinbarungen.

## Struktur der Zertifizierungsstelle in Bezug auf Schulungen

**6.2.1** Der Abschluss eines Schulungskurses kann eine festgelegte Anforderung eines Zertifizierungs­programms (9.3) sein. Die Anerkennung/Genehmigung von Schulungskursen durch die Zertifizierungsstelle darf weder die Unparteilichkeit gefährden, noch die Anforderungen an die Bewertung und Zertifizierung verringern.

**6.2.2** Schulung und Zertifizierung von Personen innerhalb derselben juristischen Person anzubieten, stellt eine Gefährdung der Unparteilichkeit dar. Eine Zertifizierungsstelle, die Teil einer juristischen Person ist, die Schulungen anbietet, muss:

1. die damit verbundenen Gefährdungen ihrer Unparteilichkeit ständig identifizieren und dokumentieren. Die Stelle muss über ein dokumentiertes Verfahren zum Nachweis darüber verfügen, wie sie solche Gefährdungen beseitigt oder minimiert;
2. nachweisen, dass alle von der Zertifizierungsstelle durchgeführten Prozesse von der Schulung unabhängig sind um zu gewährleisten, dass Vertraulichkeit, Informationssicherheit und Unparteilichkeit nicht gefährdet werden;
3. sicherstellen, dass nicht der Eindruck entsteht, die Nutzung beider Dienstleistungen würde dem Antragsteller einen Vorteil bringen;
4. nicht von den Kandidaten fordern, ihr eigenes Ausbildungs-/Schulungsprogramm als ausschließliche Voraussetzung zu absolvieren, wenn es alternative Schulungskurse mit gleichwertigen Ergebnis gibt;
5. sicherstellen, dass das Personal nicht als Prüfer eines bestimmten Kandidaten agiert, den es in einem Zeitraum von 2 Jahren seit dem Abschluss der Schulungstätigkeiten geschult hat. Dieser Zeitraum kann verkürzt werden, wenn die Zertifizierungsstelle nachweisen kann, dass sie die Unparteilichkeit nicht gefährdet.

**6.2.3** Die Zertifizierungsstelle muss Informationen zur Ausbildung und Schulung bereitstellen, wenn diese als Voraussetzung dafür verwendet werden, zertifiziert werden zu können. Allerdings darf die Zertifizierungs­stelle nicht aussagen oder andeuten, dass die Zertifizierung unkomplizierter, leichter oder preiswerter wäre, wenn bestimmte Ausbildungs-/Schulungsdienstleistungen genutzt werden.

# Anforderungen an Ressourcen

## Allgemeine Anforderungen an das Personal (internes oder externes)

**7.1.1** Personal, das im Auftrag der Zertifizierungsstelle tätig ist, muss alle während der Durchführung der Zertifizierungstätigkeiten erhaltenen oder erstellten Informationen vertraulich behandeln, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben oder durch den Antragsteller, Kandidaten oder die zertifizierte Person genehmigt.

**7.1.2** Die Zertifizierungsstelle muss über ausreichend Personal verfügen, das die erforderliche Kompetenz besitzt, die Zertifizierungstätigkeiten in Bezug auf Art, Umfang und Volumen der durchgeführten Arbeit auszuführen.

**7.1.3** Die Zertifizierungsstelle muss die Anforderungen an die Kompetenz des Personals festlegen, das in den Zertifizierungsprozess einbezogen ist. Das Personal muss für seine spezifischen Aufgaben und Verantwortlichkeiten kompetent sein.

**7.1.4**  Die Zertifizierungsstelle muss für die Leistungsfähigkeit des gesamten in den Zertifizierungsprozess einbezogenen Personals verantwortlich sein und diese kontrollieren.

**7.1.5** Die Zertifizierungsstelle muss aktuelle Aufzeichnungen über ihr Personal führen, einschließlich relevanter Informationen, wie z. B. zu Qualifikationen, Schulungen, Erfahrungen, Berufszugehörigkeit, beruflichem Status, Kompetenz und bekannten Interessenkonflikten.

**7.1.6** Die Zertifizierungsstelle muss von ihrem Personal fordern, ein Dokument zu unterzeichnen, in dem es sich verpflichtet, die von der Zertifizierungsstelle festgelegten Regeln einzuhalten, einschließlich derer, die sich auf Vertraulichkeit, Unparteilichkeit und Interessenkonflikte beziehen.

**7.1.7** Dokumentierte Anweisungen, in denen Pflichten und Verantwortlichkeiten des Personals beschrieben sind, müssen diesem zur Verfügung gestellt werden. Diese Anweisungen müssen aktuell gehalten werden.

**7.1.8** Wenn eine Zertifizierungsstelle eine Person, die sie beschäftigt, zertifiziert, muss sie Verfahren zur Aufrechterhaltung der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit festlegen.

## Personal, das in die Zertifizierungstätigkeiten einbezogen ist

### Allgemeines

Die Zertifizierungsstelle muss von ihrem Personal fordern, mögliche Interessenkonflikte in Bezug auf jeden Kandidaten anzugeben.

### Anforderungen an Prüfer

**7.2.2.1** Prüfer müssen die Anforderungen der Zertifizierungsstelle erfüllen. Die Auswahl- und Zulassungsverfahren müssen gewährleisten, dass die Prüfer:

1. das zutreffende Zertifizierungsprogramm verstehen;
2. die Prüfverfahren und -dokumente anwenden können;
3. in dem zu prüfenden Bereich kompetent sind;
4. die Sprache der Prüfung sowohl schriftlich als auch mündlich fließend beherrschen. Wenn ein Dolmetscher oder Übersetzer eingesetzt wird, muss die Zertifizierungsstelle über Verfahren verfügen, die sicherstellen, dass dies nicht die Gültigkeit der Prüfung beeinträchtigt; und
5. alle bekannten Interessenkonflikte identifiziert haben, um zu gewährleisten, dass unparteiische und nicht diskriminierende Beurteilungen getroffen werden.

**7.2.2.2** Die Zertifizierungsstelle muss die Leistungsfähigkeit der Prüfer sowie die Verlässlichkeit ihrer Urteilsfähigkeit überwachen. Werden Mängel festgestellt, so müssen Korrekturmaßnahmen ergriffen werden.

ANMERKUNG Verfahren zur Überwachung der Prüfer können z. B. beinhalten: Vor-Ort-Beobachtung, Überprüfung der Berichte der Prüfer, Feedback von Kandidaten.

**7.2.2.3** Wenn ein Prüfer einen potentiellen Interessenkonflikt bei der Prüfung eines Kandidaten hat, muss die Zertifizierungsstelle Maßnahmen ergreifen, die gewährleisten, dass Vertraulichkeit und Unparteilichkeit der Prüfung nicht gefährdet werden. Diese Maßnahmen müssen aufgezeichnet werden.

### Anforderungen an weiteres Personal, das in die Bewertung mit einbezogen ist

**7.2.3.1** Die Zertifizierungsstelle muss über eine dokumentierte Beschreibung der Verantwortlichkeiten und Qualifikationen weiteren Personals verfügen, das in den Bewertungsprozess mit einbezogen ist (z. B. Aufsichtsführende, Prüfadministratoren, Prüfaufsichtspersonen).

**7.2.3.2** Wenn eine Aufsichtsperson einen potentiellen Interessenkonflikt bei der Prüfung eines Kandidaten hat, muss die Zertifizierungsstelle Maßnahmen ergreifen, die gewährleisten, dass Vertraulichkeit und Unparteilichkeit nicht gefährdet werden. Diese Maßnahmen müssen aufgezeichnet werden.

## Ausgliederung

**7.3.1** Die Zertifizierungsstelle muss eine rechtlich durchsetzbare Vereinbarung haben,diedie Vorkehrungen, einschließlich zu Vertraulichkeit und zu Interessenkonflikten, mit jeder Stelle abdeckt, die ausgegliederte Arbeiten im Zusammenhang mit dem Zertifizierungsprozess bereitstellt.

ANMERKUNG Zum Zwecke dieser Internationalen Norm werden die Begriffe „Ausgliederung“ und „Unterauftragsvergabe“ als Synonyme betrachtet.

**7.3.2** Wenn eine Zertifizierungsstelle Arbeiten bezüglich der Zertifizierung ausgliedert, muss die Zertifizierungsstelle:

1. die volle Verantwortung für alle ausgegliederten Arbeiten übernehmen;
2. sicherstellen, dass die Stelle, die die ausgegliederten Arbeiten ausführt, kompetent ist und die anwendbaren Bestimmungen dieser Internationalen Norm einhält;
3. die Leistungsfähigkeit der Stellen, die die ausgegliederten Arbeiten nach ihren dokumentierten Verfahren ausführt, bewerten und überwachen;
4. über Aufzeichnungen verfügen, die nachweisen, dass die Stellen, die die ausgelagerten Arbeiten ausführen, alle für die ausgegliederten Arbeiten relevanten Anforderungen einhält; und
5. eine Auflistung derjenigen Stellen führen, die die ausgegliederten Arbeiten durchführen.

## Weitere Ressourcen

Die Zertifizierungsstelle muss nachweisen, dass sie angemessene Räumlichkeiten (einschließlich Prüfungsorte), Ausrüstungen und Ressourcen zur Durchführung ihrer Zertifizierungstätigkeiten verwendet.

# Anforderungen an Aufzeichnungen und Informationen

## Aufzeichnungen zu Antragstellern, Kandidaten und zertifizierten Personen

**8.1.1** Die Zertifizierungsstelle muss ein Aufzeichnungssystem unterhalten. Das Aufzeichnungssystem muss ermöglichen, den Status einer zertifizierten Person zu bestätigen. Die Aufzeichnungen müssen darlegen, dass die Zertifizierung bzw. der Rezertifizierungsprozess wirksam erfüllt worden ist, besonders in Bezug auf Antragsdokumente, Evaluierungsberichte sowie anderer Dokumente im Zusammenhang mit der Erteilung, Aufrechterhaltung, Rezertifizierung, Erweiterung und Einschränkung des Geltungsbereichs sowie der Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung.

**8.1.2** Die Aufzeichnungen müssen in einer Art und Weise identifiziert, verwaltet und vernichtet werden, dass sichergestellt ist, dass die Integrität des Verfahrens und die Vertraulichkeit der Information gewahrt bleiben. Die Aufzeichnungen müssen für eine angemessene Zeit aufbewahrt werden, für mindestens einen kompletten Zertifizierungszyklus, oder mindestens so lange, wie es von Anerkennungsvereinbarungen, vertraglichen, rechtlichen oder anderen Verpflichtungen gefordert wird.

**8.1.3** Informationen (10.9.8), die aus anderen Quellen als dem Antragsteller, Kandidaten oder der zertifizierten Person gewonnen werden, müssen vertraulich behandelt werden (8.3).

**8.1.4** Die Zertifizierungsstelle muss über rechtlich durchsetzbare Vereinbarungen verfügen, die von zertifizierten Personen fordern, die Zertifizierungsstelle ohne Verzögerung über Angelegenheiten zu informieren, die die Fähigkeit der zertifizierten Person beeinträchtigen könnten, weiterhin die zur Zertifizierung genutzten Anforderungen zu erfüllen.

## Öffentliche Informationen

**8.2.1** Die Zertifizierungsstelle muss auf Anfrage prüfen, ob eine Person eine aktuelle, gültige Zertifizierung in einem bestimmten Zertifizierungsbereich besitzt,, sofern eine gesetzliche Regelung nichts anderes verlangt.

**8.2.2** Die Zertifizierungsstelle muss Informationen zum Anwendungsbereich des Zertifizierungsprogramms bereitstellen.

**8.2.3** Alle Voraussetzungen für das Zertifizierungsprogramm müssen bereitgestellt und auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

**8.2.4** Informationen, einschließlich Werbung, die durch die Zertifizierungsstelle bereitgestellt werden, müssen richtig sein und dürfen nicht irreführend sein.

## Vertraulichkeit

**8.3.1**  Die Zertifizierungsstelle muss dokumentierte Regelungen und Verfahren zur Aufrechterhaltung und Freigabe von Informationen erstellen.

**8.3.2**  Die Zertifizierungsstelle ist über rechtlich durchsetzbare Vereinbarungen verpflichtet, alle Informationen, die sich aus dem Zertifizierungsprozess ergeben, vertraulich zu behandeln. Diese Vereinbarungen erstrecken sich auf das gesamte Personal.

**8.3.3** Informationen, die während des Zertifizierungsprozesses erhalten wurden, dürfen nicht ohne schriftliche Genehmigung der Person an Unbefugte weitergegeben werden, sofern eine gesetzliche Regelung nichts anderes verlangt.

**8.3.4** Wenn eine Zertifizierungsstelle aufgrund einer gesetzlichen Regelung verpflichtet ist, solche vertraulichen Informationen weiterzugeben, muss die betroffene Person über die Information, die weitergegeben wird, unterrichtet werden, sofern eine gesetzliche Regelung nichts anderes vorschreibt.

**8.3.5** Die Zertifizierungsstelle muss gewährleisten, dass die Tätigkeiten der verbundenen Stellen die Vertraulichkeit nicht gefährden.

ANMERKUNG Eine verbundene Stelle ist eine Stelle, die mit der Zertifizierungsstelle durch gemeinsames Eigentum, ganz oder teilweise, verbunden ist, und die über gemeinsame Mitglieder im Vorstand, gemeinsame vertragliche Vereinbarungen, gemeinsame Namen, gemeinsames Personal, informelle Vereinbarungen oder auf andere Weise verfügt, dass die verbundene Stelle ein berechtigtes Interesse an der Zertifizierungsentscheidung hat oder potentiell in der Lage ist, den Prozess zu beeinflussen.

## Begutachtungssicherheit

**8.4.1** Die Zertifizierungsstelle muss Regelungen und Verfahren entwickeln und dokumentieren, die erforderlich sind, um die Sicherheit während des gesamten Zertifizierungsprozesses zu gewährleisten, und sie muss über Maßnahmen verfügen, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, wenn Sicherheitslücken auftreten.

**8.4.2** Regelungen und Verfahren, die die Sicherheit betreffen, müssen Vorschriften mit einschließen, die die Sicherheit von Prüfungsmaterialien gewährleisten, wobei Folgendes berücksichtigt wird:

1. die Standorte der Materialien (z. B. Transport, elektronische Lieferung, Lagerung, Prüfungszentrum);
2. die Art der Materialien (z. B. elektronisch, Papier, Prüfgeräte, Prüfgegenstände);
3. die Schritte im Prüfungsprozess (z. B. Entwicklung, Administration, Berichterstellung über die Ergebnisse);
4. die Gefährdungen, die durch die wiederholte Verwendung von Prüfungsmaterialien entstehen können.

**8.4.3** Die Zertifizierungsstellen müssen betrügerische Praktiken bei der Prüfung dadurch verhindern, dass:

1. von den Kandidaten verlangt wird, eine Vertraulichkeitsvereinbarung oder eine andere Vereinbarung zu unterzeichnen, in der diese sich verpflichten, keine vertraulichen Prüfungsmaterialien öffentlich zu machen bzw. nicht an betrügerischen Prüfpraktiken teilzunehmen;
2. die Anwesenheit einer Aufsichtsperson oder eines Prüfers gefordert wird;
3. die Identität des Kandidaten bestätigt wird;
4. die Kandidaten am Zugang zu unerlaubten Hilfsmitteln während der Prüfung gehindert werden;
5. die Prüfungsergebnisse und -fragen, wie jeweils zutreffend, überwacht werden, um ungewöhnliche Vorkommnisse aufzudecken, die ein Anzeichen für Betrug darstellen können.

# Zertifizierungsprogramm(e) für Personen

**9.1** Es muss ein Zertifizierungsprogramm für jede Zertifikatskategorie vorhanden sein.

**9.2** Wenn die Zertifizierungsstelle nicht der Eigner des Zertifizierungsprogramms ist, das sie anwendet, muss sie sicherstellen, dass die in Abschnitt 9 dieser Internationalen Norm enthaltenen Anforderungen erfüllt werden.

**9.3** Ein Zertifizierungsprogramm muss die folgenden Elemente enthalten:

1. Geltungsbereich der Zertifizierung;
2. Tätigkeitsprofil und Aufgabenbeschreibung;
3. geforderte Kompetenz;
4. Fähigkeiten (wenn zutreffend);
5. Zulassungsvoraussetzungen (wenn zutreffend);
6. Verhaltenskodex (wenn zutreffend).

ANMERKUNG 1 Ein Verhaltenskodex beschreibt die ethischen und persönlichen Verhaltensweisen, die von einem Programm gefordert werden.

ANMERKUNG 2 Erforderliche Fähigkeiten können physische Fähigkeiten mit einschließen, wie z. B. Sehen, Hören, Mobilität.

**9.4** Ein Zertifizierungsprogramm für Personen muss die folgenden Anforderungen an einen Zertifizierungs­prozess enthalten:

1. Kriterien für Erstzertifizierung und Rezertifizierung;
2. Begutachtungsverfahren für Erstzertifizierung und Rezertifizierung;
3. Überwachungsverfahren und -kriterien (falls zutreffend);
4. Kriterien zur Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung.

**9.5** Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass folgende Punkte bei der Entwicklung und Prüfung des Zertifizierungsprogramms dokumentiert werden:

1. die Einbeziehung entsprechender Experten;
2. eine geeignete Struktur (z. B. Programm-Ausschuss, Beirat, Aufsichtsrat, Zertifizierungs-Ausschuss) wird eingerichtet, die die Interessen aller Beteiligten, die maßgeblich mit dem Zertifizierungsprogramm zu tun haben, fair und gerecht vertritt, ohne dass ein bestimmtes Interesse überwiegt;
3. Zulassungsvoraussetzungen bezüglich Ausbildung und Schulung werden gegebenenfalls festgelegt und mit der Kompetenz abgeglichen;
4. die Begutachtungsmechanismen werden festgelegt und mit der Kompetenz abgeglichen;
5. Eine Arbeitsplatz- oder Tätigkeitsanalyse wird durchgeführt bzw. auf den neuesten Stand gebracht, um die Aufgaben für eine erfolgreiche Durchführung und die erforderliche Kompetenz zu ermitteln und die Begutachtungsmechanismen, den Prüfungsinhalt, die Anforderungen an die Rezertifizierung sowie den zeitlichen Abstand und die Zulassungsvoraussetzungen zu bestätigen (falls zutreffend).

ANMERKUNG Wenn das Zertifizierungsprogramm nicht von der Zertifizierungsstelle entwickelt wurde, sondern z. B. von einem Industrieverband oder von der Regierung durch Gesetzgebung, eine internationale oder eine regionale Norm, kann die Arbeitsplatz- oder Tätigkeitsanalyse bereits Teil dieser Arbeit sein. In diesem Fall kann die Zertifizierungsstelle zur Überprüfung Einzelheiten aus der Programmdokumentation erhalten.

**9.6** Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass das(die) Zertifizierungsprogramm(e) laufend systematisch unter angemessener Einbeziehung des Sachverstandes der interessierten Kreise geprüft und validiert wird (werden).

# Anforderungen an den Zertifizierungsprozess

## Verfahren zur Antragstellung

**10.1.1** In Übereinstimmung mit dem Zertifizierungsprogramm muss die Zertifizierungsstelle auf Anfrage einen Überblick über den Zertifizierungsprozess zur Verfügung stellen. Die Übersicht muss mindestens Folgendes enthalten: die Anforderungen an die Zertifizierung, deren Geltungsbereich, die Rechte des Antragstellers, die Pflichten einer zertifizierten Person und die Entgelte.

**10.1.2** Die Zertifizierungsstelle muss einen ausgefüllten und vom Antragsteller unterschriebenen Antrag zur Zertifizierung erhalten, der mindestens Folgendes beinhaltet:

1. Informationen, die zur Identifikation der Person erforderlich sind, wie z. B. Name, Adresse und andere Informationen, die durch das Zertifizierungsprogramm gefordert werden;
2. den Geltungsbereich der gewünschten Zertifizierung;
3. eine Aussage, dass die Antragstellende Person damit einverstanden ist, die Anforderungen für die Zertifizierung zu erfüllen und alle benötigten Informationen für die Bewertung bereitzustellen;
4. alle ergänzenden Informationen, um die Einhaltung der Voraussetzungen für das Zertifizierungsprogramm objektiv nachzuweisen;
5. Mitteilung an den Antragsteller über dessen Möglichkeiten, im Rahmen des Zumutbaren einen Antrag auf Aufnahme besonderer Bedürfnisse zu erklären (10.2.5).

**10.1.3** Die Zertifizierungsstelle muss den Antrag prüfen, um zu bestätigen, dass der Antragsteller die Anforderungen zur Anwendung des Zertifizierungsprogramms erfüllt.

## Begutachtungsprozess

**10.2.1** Die Zertifizierungsstelle muss die spezifischen Begutachtungsmethoden und -mechanismen, wie im Zertifizierungsprogramm gefordert, umsetzen.

**10.2.2** Wenn es im Zertifizierungsprogramm eine Änderung gibt, die eine zusätzliche Begutachtung erforderlich macht, muss die Zertifizierungsstelle die spezifischen Methoden und Mechanismen dokumentieren und veröffentlichen, die erforderlich sind um sicherzustellen, dass jede zertifizierte Person die geänderten Anforderungen einhält.

ANMERKUNG Die Rezertifizierung kann genutzt werden, um diese Verifizierung zu erreichen.

**10.2.3** Die Begutachtung muss so geplant und strukturiert sein, dass sichergestellt ist, dass die Anforderungen des Programms objektiv und systematisch mit ausreichend dokumentierten Nachweisen geprüft sind, um die Kompetenz des Kandidaten zu bestätigen.

**10.2.4** Die Zertifizierungsstelle muss Methoden zur Begutachtung der Kandidaten verifizieren, was mit einschließt, dass sichergestellt wird, dass jede Prüfung fair, gültig und zuverlässig ist.

**10.2.5** Wenn durch nationale Vorschriften gefordert, muss die Zertifizierungsstelle, innerhalb des Zumutbaren und wo die Integrität der Begutachtung nicht verletzt wird, besondere Bedürfnisse prüfen und ermöglichen (10.1.2 e)).

**10.2.6** Wenn die Zertifizierungsstelle Arbeiten berücksichtigt, die von einer anderen Stelle durchgeführt werden, so muss sie über entsprechende Berichte, Angaben und Aufzeichnungen verfügen, um nachzuweisen, dass die Ergebnisse gleichwertig sind und den Anforderungen entsprechen, die vom Zertifizierungsprogramm aufgestellt wurden.

## Prüfungsverfahren

**10.3.1** Prüfungen müssen derart gestaltet sein, dass die Kompetenz, basierend auf den Anforderungen des Programms und im Einklang mit diesem, durch schriftliche, mündliche, praktische, beobachtende oder andere zuverlässige und objektive Maßnahmen bewertet werden kann. Die Gestaltung der Prüfungen muss die Vergleichbarkeit der Ergebnisse jeder einzelnen Prüfung gewährleisten, sowohl in Inhalt als auch Schwierigkeitsgrad, einschließlich der Gültigkeit nicht bestandener/bestandener Ergebnisse (Entscheidungen).

**10.3.2** Die Zertifizierungsstelle muss die Durchführung und Fairness der Prüfungen sowie die Zuverlässigkeit der Prüfungsergebnisse überwachen. Werden Mängel festgestellt, so müssen Korrektur­maßnahmen ergriffen werden.

**10.3.3** Die Zertifizierungsstelle muss über Verfahren zur Gewährleistung einer einheitlichen Organisation von Prüfungen verfügen*.*

**10.3.4** Es müssen Kriterien zur Organisation von Prüfungen entwickelt, dokumentiert und überwacht werden.

ANMERKUNG Bedingungen können Beleuchtung, Temperatur, Trennung von Kandidaten, Lärm usw. mit einschließen.

**10.3.5** Wenn während des Prüfungsverfahrens technische Geräte verwendet werden, so müssen diese Geräte überprüft oder ggf. kalibriert werden.

**10.3.6** Entsprechende Methoden und Verfahren (z. B. Erfassung und Pflege statistischer Daten) müssen festgelegt und dokumentiert werden, um in begründeten, festgelegten Abständen die Fairness, Gültigkeit, Zuverlässigkeit und allgemeine Durchführung jeder Prüfung erneut zu bestätigen und dass alle festgestellten und Mängel behobenen sind.

## Zertifizierungsentscheidung

**10.4.1** Die während des Zertifizierungsprozesses gesammelten Informationen müssen ausreichend sein:

1. für die Zertifizierungsstelle, um eine Entscheidung über die Zertifizierung treffen zu können;
2. für die Rückverfolgbarkeit, beispielsweise im Falle eines Einspruchs oder einer Beschwerde.

**10.4.2** Entscheidungen zur Erteilung, Aufrechterhaltung, Rezertifizierung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung dürfen niemals ausgelagert werden.

**10.4.3** Die Zertifizierungsstelle muss ihre Entscheidung über die Zertifizierung auf solche Fragen beschränken, die sich speziell auf die Anforderungen des Zertifizierungsprogramms beziehen.

**10.4.4** Auf der Grundlage der während des Zertifizierungsprozesses gesammelten Informationen muss die Entscheidung über die Zertifizierung eines Kandidaten ausschließlich von der Zertifizierungsstelle getroffen werden. Personen, die die Zertifizierungsentscheidung treffen, dürfen nicht an der Prüfung oder der Ausbildung des Kandidaten beteiligt gewesen sein.

**10.4.5** Die Person(en), die eine Zertifizierungsentscheidung treffen, müssen bezüglich des Zertifizierungs­prozesses einen Wissens- und Erfahrungsstand aufweisen, um ermitteln zu können, ob die Zertifizierungs­anforderungen erfüllt wurden.

**10.4.6** Die Zertifizierung darf erst ausgesprochen werden, wenn alle Anforderungen an die Zertifizierung erfüllt sind.

**10.4.7** Die Zertifizierungsstelle muss allen zertifizierten Personen ein Zertifikat ausstellen. Die Zertifizierungsstelle muss der alleinige Eigentümer der Zertifikate bleiben. Das Zertifikat kann in Form eines Schreibens, einer Karte oder eines anderen Mediums ausgestellt sein. Es muss von dem verantwortlichen Personal der Zertifizierungsstelle unterschrieben oder autorisiert sein.

**10.4.8** Das Zertifikat muss mindestens die folgenden Angaben enthalten:

1. den Namen der zertifizierten Person;
2. eine eindeutige Kennzeichnung;
3. den Namen der Zertifizierungsstelle;
4. eine Verweisung auf das Zertifizierungsprogramm, die Norm oder andere relevante Dokumente, einschließlich des Ausgabedatums, falls zutreffend;
5. den Geltungsbereich der Zertifizierung, einschließlich Gültigkeitsbedingungen und Einschränkungen, falls zutreffend;
6. das Ausstellungs- und Ablaufdatum der Zertifizierung.

**10.4.9** Das Zertifikat muss so gestaltet sein, dass Risiken von Fälschungen verringert werden.

## Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung

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

**10.5.2** DieZertifizierungsstelle muss über rechtlich durchsetzbare Vereinbarungen mit der zertifizierten Person verfügen, um sicherzustellen, dass im Falle der Zurückziehung der Zertifizierung die zertifizierte Person jede weitere Verwendung aller Verweisungen auf einen zertifizierten Status unterlässt.

**10.5.3** DieZertifizierungsstelle muss über rechtlich durchsetzbare Vereinbarungen mit der zertifizierten Person verfügen, um sicherzustellen, dass es die zertifizierte Person im Falle der Aussetzung unterlässt, weiterhin für ihre Zertifizierung zu werben.

**10.5.4** Wenn die Angelegenheiten, die zur Aussetzung geführt haben, in einem von der Zertifizierungsstelle vorgegebenen Zeitraum nicht gelöst worden sind, muss das zur Zurückziehung der Zertifizierung oder zur Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung führen.

## Rezertifizierungsprozess

**10.6.1** Die Zertifizierungsstelle muss über dokumentierte Verfahren zur Umsetzung des Rezertifizierungsprozesses in Übereinstimmung mit den Anforderungen an das Zertifizierungsprogramm verfügen.

**10.6.2** Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass sie die fortgesetzte Kompetenz der zertifizierten Person und die dauerhafte Einhaltung der geltenden Programmanforderungen durch die zertifizierte Person während der Rezertifizierungstätigkeiten bestätigt.

**10.6.3** Der Zeitraum der Rezertifizierung muss auf den Programmanforderungen beruhen. Die Begründung für den Zeitraum der Rezertifizierung muss, soweit relevant, Folgendes berücksichtigen:

1. gesetzliche Regelungen;
2. Änderungen an normativen Dokumenten;
3. Änderungen in den einschlägigen Programmanforderungen;
4. Art und Reifegrad der Branche, in der die zertifizierte Person arbeitet;
5. die Risiken durch inkompetente Personen, die in der Branche arbeiten;
6. laufende Veränderungen in der Technologie sowie Anforderungen an zertifizierte Personen;
7. Anforderungen der interessierten Kreise;
8. Häufigkeit und Inhalt der Überwachungsmaßnahmen, falls durch das Programm gefordert.

**10.6.4** Bei der Rezertifizierung durch die Zertifizierungsstelle müssen in Übereinstimmung mit dem Zertifizierungsprogramm mindestens folgende Punkte betrachtet und die am besten geeigneten ausgewählt werden:

1. Vor-Ort-Bewertung;
2. berufliche Entwicklung;
3. strukturierte Befragungen;
4. Bestätigung regelmäßig zufriedenstellend ausgeübter Tätigkeiten sowie Aufzeichnungen zur Berufserfahrung;
5. Prüfung;
6. Kontrollen der körperlichen Leistungsfähigkeit in Bezug auf die betreffende Kompetenz.

**10.6.5** Die ausgewählten Rezertifizierungstätigkeiten müssen angemessen sein, so dass eine unparteiische Begutachtung sichergestellt wird, um die fortdauernde Kompetenz der zertifizierten Person zu bestätigen.

## Verwendung von Zertifikaten, Logos und Zeichen

**10.7.1** Eine Zertifizierungsstelle, die ein Zertifizierungszeichen oder Logo darstellt, muss die Bedingungen für den Gebrauch dokumentieren und muss die Rechte für die Benutzung und Verwendung entsprechend verwalten.

ANMERKUNG ISO/IEC 17030 enthält Anforderungen zur Verwendung von Zeichen einer dritten Seite (unabhängiger Dritter).

**10.7.2** Die Zertifizierungsstelle muss von der zertifizierten Person verlangen, eine Vereinbarung zu unterzeichnen, die

1. eine Verpflichtung auf die Einhaltung der relevanten Bedingungen des Zertifizierungsprogramms enthält;
2. sich auf die Zertifizierung nur übereinstimmend mit dem Geltungsbereich beruft, für den die Zertifizierung erteilt wurde;
3. sicherstellt, dass sie die Zertifizierung nicht in einer Art und Weise verwendet, die die Zertifizierungsstelle in Verruf bringt, und sie keinerlei Aussagen bezüglich der Zertifizierung treffen darf, die von der Zertifizierungsstelle als irreführend oder nicht autorisiert betrachtet werden können;
4. sicherstellt, dass nach der Aussetzung oder dem Entzug der Zertifizierung alle Hinweise auf die Zertifizierung unterlassen werden, die eine Verweisung auf die Zertifizierungsstelle oder die Zertifizierung enthalten, und dass alle von der Zertifizierungsstelle ausgestellten Zertifikate zurückgezogen werden; und
5. sicherstellt, dass Zertifikate nicht missbräuchlich verwendet werden.

**10.7.3** Eine Zertifizierungsstelle muss mit Hilfe der notwendigen Korrekturmaßnahmen jeglichen Missbrauch ihres Zertifizierungszeichens oder Logos behandeln.

## Einsprüche gegen Zertifizierungsentscheidungen

**10.8.1** Die Regelungen und Verfahren müssen sicherstellen, dass alle Einsprüche konstruktiv, unparteiisch und zeitgerecht behandelt werden.

**10.8.2** Eine Beschreibung des Verfahrens zum Umgang mit Einsprüchen muss öffentlich zugänglich sein. Die Verfahren müssen alle Beteiligten fair und gerecht behandeln.

**10.8.3** 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 in die Entscheidung, gegen welche Einspruch erhoben wurde, einbezogen waren.

**10.8.4** Einreichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen dürfen nicht zur Benachteiligung des Einspruchsführers führen.

**10.8.5** Die Zertifizierungsstelle muss über ein dokumentiertes Verfahren verfügen, um Einsprüche entgegenzunehmen, zu beurteilen sowie Entscheidungen darüber zu treffen. Das Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen muss mindestens die folgenden Elemente und Methoden enthalten:

1. 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;
2. Verfolgen und Aufzeichnen der Einsprüche einschließlich der Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden;
3. sicherstellen, dass entsprechende Korrekturmaßnahmen getroffen werden.

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

**10.8.7** Die Zertifizierungsstelle muss den Einspruchsführer über den Abschluss des Einspruchverfahrens formell benachrichtigen.

## Beschwerden

**10.9.1** Die Zertifizierungsstelle muss über ein dokumentiertes Verfahren verfügen, Beschwerden entgegen­zunehmen, zu beurteilen sowie Entscheidungen über die Beschwerden zu treffen.

**10.9.2** Eine Beschreibung des Prozesses zum Umgang mit Beschwerden muss öffentlich zugänglich sein. Die Verfahren müssen alle Beteiligten fair und gleichberechtigt behandeln.

**10.9.3** Die Regelungen und Verfahren müssen sicherstellen, dass alle Beschwerden konstruktiv, unparteiisch und zeitgerecht behandelt werden. Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden muss mindestens die folgenden Elemente und Methoden enthalten:

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

**10.9.4** 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.

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

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

**10.9.7** Wo immer möglich, muss die Zertifizierungsstelle die Beendigung des Beschwerdeverfahrens dem Beschwerdeführer formell mitteilen.

**10.9.8** Begründete Beschwerden über eine zertifizierte Person müssen von der Zertifizierungsstelle innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an die betreffende zertifizierte Person weitergegeben werden.

**10.9.9** Das Verfahren zur Behandlung von Beschwerden muss den Anforderungen an die Vertraulichkeit unterliegen, soweit es sich auf den Beschwerdeführer und auf den Anlass der Beschwerden bezieht.

**10.9.10** 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.

# Managementsystemanforderungen

## Allgemeines

Die Zertifizierungsstelle muss ein Managementsystem einführen, dokumentieren, umsetzen und aufrecht­erhalten, das in der Lage ist, ihre Fähigkeit, die Anforderungen dieser Internationalen Norm ständig zu erfüllen, zu unterstützen und darzulegen. Um zusätzliche Anforderungen zu denen aus den Abschnitten 5 bis 10 zu erfüllen, muss die Zertifizierungsstelle ein Managementsystem umsetzen in Übereinstimmung entweder mit

1. ISO 9001, die in der Lage ist, die ständige Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm zu unterstützen und darzulegen; oder
2. einem allgemeinen Managementsystem, das die Anforderungen nach 11.2 erfüllt.

## Allgemeine Managementsystemanforderungen

### Allgemeines

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

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

Die oberste Leitung muss für ihre 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 Befugnis haben muss:

1. sicherzustellen, dass die für das Managementsystem erforderlichen Prozesse und Verfahren eingeführt, verwirklicht und aufrechterhalten werden; und
2. der obersten Leitung über die Leistungsfähigkeit des Managementsystems und jegliche Notwendigkeit für Verbesserungen zu berichten.

### Managementsystem-Dokumentation

Auf alle anwendbaren Anforderungen dieser Internationalen Norm muss entweder in einem Handbuch oder in damit verbundenen Dokumenten eingegangen werden. Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass die Managementsystem-Dokumentation dem relevanten Personal zur Verfügung gestellt wird.

### 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:

1. Dokumente bezüglich ihrer Angemessenheit vor ihrer Herausgabe zu genehmigen;
2. Dokumente zu bewerten, sie bei Bedarf zu aktualisieren und erneut zu genehmigen;
3. sicherzustellen, dass Änderungen und der aktuelle Überarbeitungsstatus von Dokumenten gekenn­zeichnet werden;
4. sicherstellen, dass gültige Fassungen zutreffender Dokumente an den jeweiligen Einsatzorten verfügbar sind;
5. sicherstellen, dass Dokumente lesbar bleiben und leicht erkennbar sind;
6. sicherstellen, dass Dokumente externer Herkunft gekennzeichnet werden und ihre Verteilung gelenkt wird; und
7. die unbeabsichtigte Verwendung veralteter 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.

### 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 zur Regelung der Aufbewahrung der Aufzeichnungen über eine den vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen entsprechende Zeit einführen. Der Zugang zu diesen Auf­zeichnungen muss mit den Vertraulichkeitsregelungen in Einklang stehen.

ANMERKUNG Anforderungen für Aufzeichnungen bei Antragstellern, Kandidaten und zertifizierten Personen siehe auch 8.1.

### Managementbewertung

#### Allgemeines

Die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle muss Verfahren zur Bewertung ihres Managementsystems in geplanten Abständen einführen, um dessen fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit ein­schließlich der festgelegten grundsätzlichen Regelungen und Ziele in Bezug auf die Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm sicherzustellen. Diese Bewertungen müssen mindestens einmal alle 12 Monate durchgeführt und aufgezeichnet werden.

#### Eingaben für die Bewertung

Eingaben für die Managementbewertung müssen Informationen enthalten im Hinblick auf:

1. Ergebnisse von internen und externen Audits (z. B. Bewertung der Akkreditierungsstelle);
2. Rückmeldungen von Antragstellern, Kandidaten und zertifizierten Personen in Bezug auf die Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm;
3. Sicherung der Unparteilichkeit;
4. den Status von Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen;
5. Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen;
6. die Erfüllung von Zielen;
7. Änderungen, die sich auf das Managementsystem auswirken könnten; und
8. Einsprüche und Beschwerden.

#### Ergebnisse der Bewertung

Die Ergebnisse aus der Managementbewertung müssen Entscheidungen und Maßnahmen enthalten im Hinblick auf

1. Verbesserung der Wirksamkeit des Managementsystems und seiner Prozesse;
2. Verbesserung der Zertifizierungsdienstleistungen in Bezug auf die Erfüllung der Anforderungen dieser Internationalen Norm; und
3. Bedarf an Ressourcen.

### Interne Audits

**11.2.6.1** Die Zertifizierungsstelle muss Verfahren für interne Audits einführen, um zu verifizieren, dass die Anforderungen dieser Internationalen Norm erfüllt und wirksam verwirklicht und aufrechterhalten werden.

ANMERKUNG ISO 19011 stellt Leitlinien zur Durchführung interner Audits bereit.

**11.2.6.2** Ein Auditprogramm muss geplant werden, wobei die Bedeutung der zu auditierenden Prozesse und Bereiche sowie die Ergebnisse früherer Audits berücksichtigt werden müssen.

**11.2.6.3** Interne Audits müssen mindestens einmal alle 12 Monate durchgeführt werden. Die Häufigkeit interner Audits darf verringert werden, wenn die Zertifizierungsstelle darlegen kann, dass ihr Manage­mentsystem nach dieser Internationalen Norm weiterhin wirksam umgesetzt wurde und Stabilität nachge­wiesen hat.

**11.2.6.4** Die Zertifizierungsstelle muss sicherstellen, dass

1. interne Audits von qualifiziertem Personal durchgeführt werden, das sachkundig im Zertifizierungsprozess, Auditierung und den Anforderungen dieser Internationalen Norm ist;
2. Auditoren nicht ihre eigene Tätigkeit auditieren;
3. das für den zu auditierenden Bereich verantwortliche Personal über die Auditergebnisse informiert wird;
4. alle Maßnahmen, die sich aus dem internen Audit ergeben, rechtzeitig und in angemessener Weise ergriffen werden; und
5. alle Möglichkeiten für Verbesserungen identifiziert werden.

### 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

1. Erkennen von Nichtkonformitäten;
2. Ermittlung der Ursachen von Nichtkonformitäten;
3. Korrektur von Nichtkonformitäten;
4. Beurteilung des Handlungsbedarfs, um das erneute Auftreten zu verhindern;
5. Ermittlung und rechtzeitige Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen;
6. Aufzeichnung der Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen; und
7. Bewertung der Wirksamkeit der ergriffenen Korrekturmaßnahmen.

### Vorbeugungsmaßnahmen

Die Zertifizierungsstelle muss Verfahren für Vorbeugungsmaßnahmen einführen, um die Ursachen für potentielle Nichtkonformitäten zu beseitigen. Vorbeugungsmaßnahmen müssen den mutmaßlichen Aus­wirkungen möglicher Nichtkonformitäten angemessen sein. Die Verfahren für Vorbeugungsmaßnahmen müssen Anforderungen festlegen:

1. zum Erkennen potentieller Nichtkonformitäten und ihrer Ursachen;
2. zur Beurteilung des Handlungsbedarfs, um das Auftreten von Nichtkonformitäten zu verhindern;
3. zur Ermittlung und Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen;
4. zur Aufzeichnung der Ergebnisse der ergriffenen Maßnahmen; und
5. zur Bewertung der Wirksamkeit der ergriffenen Vorbeugungsmaßnahmen.

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

Literaturhinweise

1. ISO 9001:2008, *Quality management systems — Requirements*
2. ISO 19011:2002, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing* (Verweisungen in diesem Dokument auf die entsprechenden Anleitungen in ISO 19011 betreffen die Auditierung von allen weiteren Typen von Managementsystemen)
3. ISO/IEC 17030:2003, *Conformity assessment — General requirements for third-party marks of conformity*