



# Geschäftspolitik der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT

Fassung vom 01.04.2008

Diese Geschäftspolitik der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT wurde festgelegt vom Lenkungsausschuss (Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit gemäß ISO/IEC 17021:2006 Abschnitt 6.2). Sie legt die grundsätzlichen Regelungen und Ziele für die Zertifizierungstätigkeit der Zertifizierungsstelle fest.

## 1. Begriffe

**Unparteilichkeit** ist die tatsächliche und empfundene Objektivität.

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

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.

**Managementsystem-Beratung** ist die Mitwirkung an der Entwicklung, Umsetzung oder Aufrechterhaltung eines Managementsystems.

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 verfügbar Information beschränkt ist, d. h. der Ausbilder sollte keine firmenspezifischen Lösungen anbieten.

## 2. Allgemeine Grundsätze der Zertifizierung

Die Zertifizierungsstelle auditiert, zertifiziert und überwacht Managementsysteme von Kunden unter Einhaltung der Anforderungen gemäß ISO/IEC 17021:2006.

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 (Zertifizierungsstelle) vermittelt wird. Seiten, die ein Interesse an einer Zertifizierung haben, können z.B. sein:

- die Kunden der Zertifizierungsstelle
- die Kunden der Organisation, deren Managementsysteme zertifiziert werden,
- Staatliche Stellen
- Nichtregierungsorganisationen und
- Verbraucher und andere öffentliche Kreise.

Vertrauensbildende Prinzipien beinhalten:

- **Unparteilichkeit**

Um Vertrauen in Zertifizierung zu erzeugen, ist es für die Zertifizierungsstelle erforderlich, unparteilich zu sein und als unparteilich empfunden zu werden.

- **Kompetenz**

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

- **Verantwortlichkeit**

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

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

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

- **Offenheit:**

Die Zertifizierungsstelle muss für öffentlichen Zugang oder Offenlegung der sachgemäßen und rechtzeitigen Information 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 Information.

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

- **Vertraulichkeit**

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

- **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 Zertifizierungsstelle, ihrer Kunden und anderer Anwender von Zertifizierung gegen Fehler, Auslassung oder unvernünftigem Verhalten. Vertrauen in

Zertifizierungstätigkeiten wird abgesichert, wenn Beschwerden entsprechend bearbeitet werden.

Eine entsprechende Ausgewogenheit zwischen den Prinzipien Offenheit und Vertraulichkeit einschließlich Offenheit für Beschwerden, ist erforderlich, um allen Nutzern von Zertifizierung Integrität und Glaubwürdigkeit darzulegen.

### **3. Verantwortlichkeit für Zertifizierungsentscheidungen**

Die Zertifizierungsstelle ist verantwortlich für die Zertifizierung und hat das alleinige Recht Entscheidungen in Bezug auf Zertifizierung, einschließlich der Erteilung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung zu treffen.

### **4. Handhabung der Unparteilichkeit**

Die Zertifizierungsstelle ist zur Unparteilichkeit bei den Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen verpflichtet. Die Geschäftspolitik ist für jedermann öffentlich zugänglich.

Die Unparteilichkeit bei der Durchführung der Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen ist von grundlegender Bedeutung für die Akzeptanz von erteilten Zertifizierungen.

Werden potenzielle Interessenkonflikte identifiziert, so werden diese analysiert und dokumentiert. Es sind ggf. Maßnahmen zu treffen, die sicherstellen, dass die Unparteilichkeit nicht gefährdet und die Objektivität der Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen sichergestellt wird.

Die Zertifizierungsstelle identifiziert, analysiert und dokumentiert Möglichkeiten für Interessenkonflikte, die aus der Bereitstellung der Zertifizierung entstehen, einschließlich von Konflikten, die aus der Beziehung mit verbundenen Stellen entstehen. Beziehungen mit verbundenen Stellen zu haben, stellt die Zertifizierungsstelle nicht unbedingt vor einen Interessenkonflikt. Wenn jedoch eine verbundene Stelle eine Gefährdung für die Unparteilichkeit darstellt, legt die Zertifizierungsstelle schriftlich dar, wie sie eine solche Gefährdung beseitigt oder minimiert. Diese Information wird dem Lenkungsausschuss verfügbar gemacht. Diese Darlegung muss alle möglichen potenzieller Quellen für Interessenkonflikte umfassen, die identifiziert wurden, ob sie nun innerhalb der Zertifizierungsstelle selbst oder aus den Tätigkeiten anderer Personen, Stellen oder Organisationen entstehen.

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.

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.

Die Zertifizierungsstelle darf eine andere Zertifizierungsstelle für deren Zertifizierungstätigkeit von Managementsystemen nicht zertifizieren.

Die Zertifizierungsstelle sowie andere Teile der EUROPANOZERT GmbH dürfen keine Beratung zu Managementsystemen anbieten oder bereitstellen.

Die Zertifizierungsstelle sowie jeder andere Teil der EUROPANOZERT GmbH 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.

Darüber hinaus verpflichtet sich die Zertifizierungsstelle grundsätzlich keine internen Audits als Dienstleistung anzubieten.

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.

Die Zertifizierungsstelle darf keine Audits an eine Beraterorganisation für Managementsysteme ausgliedern, da dies eine inakzeptable Gefahr für die Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle darstellt. Dies bezieht sich nicht auf Personen, die als Auditoren unter Vertrag stehen.

Darüber hinaus verpflichtet sich die Zertifizierungsstelle grundsätzlich keine Audits an Unterauftragnehmer zu vergeben.

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. Die Zertifizierungsstelle darf nicht angeben oder stillschweigend andeuten, dass eine Zertifizierung unkomplizierter, leichter, schneller oder preiswerter ist, wenn eine bestimmte Beratungsorganisation zum Einsatz käme.

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 Jahren an Beratungen zum Managementsystem gegenüber dem fraglichen Kunden eingebunden war.

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

Das gesamte Zertifizierungspersonal, sowohl das interne als auch das externe, bzw. die Ausschüsse, die Einfluss auf die Zertifizierungstätigkeiten haben könnten, müssen unparteilich handeln und dürfen keinen kommerziellen, finanziellen oder sonstigen Druck zulassen, der die Unparteilichkeit in Frage stellt.

Das interne als auch das externe Personal ist verpflichtet, jede bekannte Situation offen zu legen, die es selbst oder die Zertifizierungsstelle vor Interessenkonflikte stellen könnte. Die Zertifizierungsstelle muss diese Information als Vorgabe verwenden, um Gefährdung 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.

Jeder Kunde hat Zugang zu den Diensten der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT, sofern er die zutreffenden Allgemeinen Bedingungen und Verfahrensrichtlinien (Zertifizierungsregeln)

und Preislisten der Zertifizierungsstelle EUROPANOZERT in der jeweils gültigen Fassung anerkennt.

Zertifizierungsregeln werden auf alle Anbieter in gleicher Weise, ohne Diskriminierung und unabhängig von der Größe und von der Mitgliedschaft in Vereinen, Institutionen oder anderen Organisationen angewendet.

Der Lenkungsausschuss stellt sicher, dass die Höhe der Entgelte angemessen ist und hat die Aufsicht darüber, dass die Anwendung von Preislisten auf alle Anbieter in gleicher Weise und ohne Diskriminierung erfolgt.

Zertifizierungsregeln und Preislisten dürfen nicht derart angewendet werden, dass eine Teilnahme erschwert oder verhindert wird. Die Zertifizierung wird nicht auf eine bestimmte Anzahl von Anbietern begrenzt.

## **5. Öffentlich zugängliche Informationen**

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 Zertifizierungstätigkeit, Arten der Managementsysteme und der geografischen Bereiche, in denen sie tätig wird.

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

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

Auf Anfrage irgendeiner Seite, muss die Zertifizierungsstelle die Gültigkeit einer bestimmten Zertifizierung bestätigen können.

Personal, einschließlich 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.

## **6. Einsprüche (von Kunden)**

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

## **7. Beschwerden (über zertifizierte Kunden)**

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

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.

## **8. Managementsystem der Zertifizierungsstelle**

### **Allgemeine Anforderungen**

Die Zertifizierungsstelle muss ein Managementsystem einführen, dokumentieren, umsetzen und aufrechterhalten, das geeignet ist, die beständige Erfüllung der Anforderungen der Internationalen Norm ISO/IEC 17021:2006 zu unterstützen und darzulegen.

Die grundsätzlichen Regelungen und Ziele für die Zertifizierungstätigkeit der Zertifizierungsstelle sind in dieser Geschäftspolitik festgelegt.

### **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.

### **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.

### **Ständige Verbesserung**

Die Ausschüsse, die Leitung und das Personal der Zertifizierungsstelle sind verpflichtet, sich mit den für sie verbindlichen Dokumenten des Managementsystems vertraut zu machen und zu gewährleisten, dass alle Arbeiten so ausgeführt werden, dass sie in der von den Kunden erwarteten Qualität erfolgen.

Das Personal der Zertifizierungsstelle ist aufgefordert, durch Verbesserungsvorschläge bei der kontinuierlichen Verbesserung des QM-Systems mitzuwirken und vorbeugende Maßnahmen zur Fehlervermeidung vorzuschlagen.

Die Umsetzung dieser Politik und Ziele soll durch ein vertrauensvolles Klima, kontinuierlichen Erfahrungsaustausch, zielgerichtete Schulung des Personals der Zertifizierungsstelle, Beobachtung und Bewertung von Audittätigkeiten/-berichten, interne und externe Audits und Managementbewertungen gesichert werden.

gez. Dr. Ulrich Hoffmann  
Vorsitzender des Lenkungsausschusses