

# ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation  
de l'accréditation, de la sécurité et qualité  
des produits et services

## ILNAS-EN ISO/IEC 17021-1:2015

### **Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren - Teil 1: Anforderungen**

Évaluation de la conformité - Exigences  
pour les organismes procédant à l'audit  
et à la certification des systèmes de  
management - Partie 1: Exigences (ISO/  
Conformity assessment - Requirements  
for bodies providing audit and  
certification of management systems -  
Part 1: Requirements (ISO/IEC

07/2015



## Nationales Vorwort

Diese Europäische Norm EN ISO/IEC 17021-1:2015 wurde als luxemburgische Norm ILNAS-EN ISO/IEC 17021-1:2015 übernommen.

Alle interessierten Personen, welche Mitglied einer luxemburgischen Organisation sind, können sich kostenlos an der Entwicklung von luxemburgischen (ILNAS), europäischen (CEN, CENELEC) und internationalen (ISO, IEC) Normen beteiligen:

- Inhalt der Normen beeinflussen und mitgestalten
- Künftige Entwicklungen vorhersehen
- An Sitzungen der technischen Komitees teilnehmen

<https://portail-qualite.public.lu/fr/normes-normalisation/participer-normalisation.html>

### **DIESES WERK IST URHEBERRECHTLICH GESCHÜTZT**

Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne schriftliche Einwilligung weder vervielfältigt noch in sonstiger Weise genutzt werden - sei es elektronisch, mechanisch, durch Fotokopien oder auf andere Art!

Deutsche Fassung

## Konformitätsbewertung - Anforderungen an Stellen, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren - Teil 1: Anforderungen (ISO/IEC 17021-1:2015)

Conformity assessment - Requirements for bodies  
providing audit and certification of management  
systems - Part 1: Requirements (ISO/IEC 17021-  
1:2015)

Évaluation de la conformité - Exigences pour les  
organismes procédant à l'audit et à la certification des  
systèmes de management - Partie 1: Exigences (ISO/IEC  
17021-1:2015)

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 6. Juni 2015 angenommen.

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

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

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



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG  
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION  
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

**CEN-CENELEC Management-Zentrum: Avenue Marnix 17, B-1000 Brüssel**

# Inhalt

|   | Seite     |
|---|-----------|
| Vorwort .....   | 4         |
| Einleitung .....  | 5         |
| <b>1 Anwendungsbereich</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>2 Normative Verweisungen</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>3 Begriffe</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>4 Grundsätze</b> .....   | <b>10</b> |
| 4.1 Allgemeines .....   | 10        |
| 4.2 Unparteilichkeit .....  | 11        |
| 4.3 Kompetenz .....   | 12        |
| 4.4 Verantwortlichkeit .....  | 12        |
| 4.5 Offenheit .....   | 12        |
| 4.6 Vertraulichkeit .....   | 12        |
| 4.7 Offenheit für Beschwerden .....   | 13        |
| 4.8 Risikobasierter Ansatz .....  | 13        |
| <b>5 Allgemeine Anforderungen</b> .....   | <b>13</b> |
| 5.1 Rechts- und Vertragsfragen .....  | 13        |
| 5.2 Handhabung der Unparteilichkeit .....   | 14        |
| 5.3 Haftung und Finanzierung .....  | 16        |
| <b>6 Strukturelle Anforderungen</b> .....   | <b>16</b> |
| 6.1 Organisationsstruktur und oberste Leitung .....                                   | 16        |
| 6.2 Operative Lenkung .....   | 17        |
| <b>7 Anforderungen an Ressourcen</b> .....  | <b>17</b> |
| 7.1 Kompetenz des Personals .....   | 17        |
| 7.2 Personal, das in die Zertifizierungstätigkeiten einbezogen ist .....              | 18        |
| 7.3 Einsatz einzelner externer Auditoren und externer Fachexperten .....              | 19        |
| 7.4 Aufzeichnungen über Personal .....  | 19        |
| 7.5 Ausgliederung .....   | 20        |
| <b>8 Anforderungen an Informationen</b> .....   | <b>20</b> |
| 8.1 Öffentliche Informationen .....   | 20        |
| 8.2 Zertifizierungsdokumente .....  | 21        |
| 8.3 Verweis auf Zertifizierung und Zeichennutzung .....                               | 22        |
| 8.4 Vertraulichkeit .....   | 23        |
| 8.5 Informationsaustausch zwischen einer Zertifizierungsstelle und ihren Kunden ..... | 24        |
| <b>9 Anforderungen an Prozesse</b> .....  | <b>25</b> |
| 9.1 Tätigkeiten vor der Zertifizierung .....  | 25        |
| 9.2 Planen von Audits .....   | 28        |
| 9.3 Erstzertifizierung .....  | 32        |
| 9.4 Durchführen von Audits .....  | 33        |
| 9.5 Zertifizierungsentscheidung .....   | 38        |
| 9.6 Aufrechterhaltung der Zertifizierung .....  | 40        |
| 9.7 Einsprüche .....  | 43        |
| 9.8 Beschwerden .....   | 44        |
| 9.9 Aufzeichnungen zu Kunden .....  | 45        |

|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| <b>10</b>   | <b>Managementsystemanforderungen für Zertifizierungsstellen</b> .....  | <b>46</b> |
| <b>10.1</b> | <b>Optionen</b> .....  | <b>46</b> |
| <b>10.2</b> | <b>Option A: Allgemeine Managementsystemanforderungen</b> .....  | <b>46</b> |
| <b>10.3</b> | <b>Option B: Managementsystemanforderungen, übereinstimmend mit ISO 9001</b> .....                                       | <b>49</b> |
|             | <b>Anhang A (normativ) Gefordertes Wissen und geforderte Fertigkeiten</b> .....  | <b>51</b> |
|             | <b>Anhang B (informativ) Mögliche Beurteilungsmethoden</b> .....   | <b>56</b> |
|             | <b>Anhang C (informativ) Beispiel eines Verfahrensablaufes zur Kompetenzermittlung und -<br/>aufrechterhaltung</b> ..... | <b>58</b> |
|             | <b>Anhang D (informativ) Erwünschte persönliche Verhaltensweisen</b> .....   | <b>60</b> |
|             | <b>Anhang E (informativ) Prozess der Auditierung und Zertifizierung</b> .....  | <b>61</b> |
|             | <b>Literaturhinweise</b> .....   | <b>63</b> |

## Vorwort

Dieses Dokument (EN ISO/IEC 17021-1:2015) wurde vom Technischen Komitee ISO/CASCO „Committee on conformity assessment“ in Zusammenarbeit mit dem Technischen Komitee CEN/CENELEC/TC 1 „Kriterien für Konformitätsbewertungsstellen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom BSI gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis Januar 2016, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Januar 2016 zurückgezogen werden.

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

Dieses Dokument ersetzt EN ISO/IEC 17021:2011.

Dieses Dokument wurde unter einem Mandat erarbeitet, das die Europäische Kommission und die Europäische Freihandelszone dem CEN erteilt haben.

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

### Anerkennungsnotiz

Der Text von ISO/IEC 17021-1:2015 wurde vom CEN als EN ISO/IEC 17021-1:2015 ohne irgendeine Abänderung genehmigt.

## Einleitung

Die Zertifizierung eines Managementsystems, wie z. B. eines Umwelt-, Qualitäts- oder Informationssicherheitsmanagementsystems einer Organisation, ist ein Mittel, zu erkennen, dass die Organisation für das Management der relevanten Aspekte ihrer Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen ein System umgesetzt hat, das im Einklang mit der Politik der Organisation sowie den Anforderungen der entsprechenden internationalen Managementsystemnorm steht.

Dieser Teil von ISO/IEC 17021 legt Anforderungen an Stellen fest, die Managementsysteme auditieren und zertifizieren. Er liefert allgemeine Anforderungen für solche Stellen, die Audits und Zertifizierungen auf dem Gebiet der Qualität, Umwelt und anderer Formen von Managementsystemen durchführen. Solche Stellen werden als Zertifizierungsstellen bezeichnet. Mit Einhaltung dieser Anforderungen soll sichergestellt werden, 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. Dieser Teil von ISO/IEC 17021 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;
- c) wirksam umgesetzt ist.

Konformitätsbewertung wie die Zertifizierung eines Managementsystems schafft dadurch Wert für die Organisation, ihre Kunden und interessierten Seiten.

Abschnitt 4 beschreibt die Grundsätze, auf die sich eine glaubwürdige Zertifizierung gründet. Diese Grundsätze helfen, dem Anwender die entscheidende Bedeutung des Charakters der Zertifizierung verständlich zu machen, und sind ein notwendiger Einstieg in die Abschnitte 5 bis 10. Diese Grundsätze unterstreichen die Anforderungen in diesem Teil von ISO/IEC 17021, aber solche Grundsätze sind selbst keine eigenen auditierbaren Anforderungen. Abschnitt 10 beschreibt zwei Alternativen zur Unterstützung und zur Darlegung der ständigen Erfüllung der Anforderungen dieses Teils von ISO/IEC 17021 durch die Einführung eines Managementsystems durch die Zertifizierungsstelle.

Zertifizierungstätigkeiten sind die einzelnen Tätigkeiten, welche den gesamten Zertifizierungsprozess ausmachen, angefangen bei der Antragsprüfung bis hin zum Erlöschen der Zertifizierung. Anhang E bietet eine Abbildung, auf welche Art und Weise viele solcher Aktivitäten miteinander interagieren können.

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.

Dieser Teil von ISO/IEC 17021 gilt für die Auditierung und Zertifizierung beliebiger Arten von Managementsystemen. Es wird anerkannt, dass einige der darin enthaltenen Anforderungen — besonders diejenigen mit Bezug auf die Kompetenz der Auditoren — durch zusätzliche Kriterien ergänzt werden können, um den Erwartungen der interessierten Parteien gerecht werden zu können.

In diesem Teil von ISO/IEC 17021 bezeichnet die Verbform:

- „müssen“ eine Anforderung;
- „sollten“ eine Empfehlung;
- „dürfen“ eine Erlaubnis;
- „können“ eine Möglichkeit bzw. eine Fähigkeit.

Weitere Einzelheiten hierzu sind in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 zu finden.

## 1 Anwendungsbereich

Dieser Teil von ISO/IEC 17021 enthält Grundsätze für und Anforderungen an die Kompetenz, Folgerichtigkeit und Unparteilichkeit von Stellen, die Audits und Zertifizierungen von Managementsystemen jeglicher Art anbieten.

Zertifizierungsstellen, die nach diesem Teil von ISO/IEC 17021 arbeiten, müssen nicht alle Arten von Managementsystem-Zertifizierungen anbieten.

Zertifizierung von Managementsystemen ist eine Konformitätsbewertungstätigkeit durch eine dritte Seite (siehe ISO/IEC 17000:2004, 5.5) und Stellen, die diese Tätigkeit anbieten, sind daher Konformitätsbewertungsstellen.

ANMERKUNG 1 Beispiele für Managementsysteme sind Umweltmanagementsysteme, Qualitätsmanagementsysteme und Informationssicherheitsmanagementsysteme.

ANMERKUNG 2 In diesem Teil von ISO/IEC 17021 wird Zertifizierung von Managementsystemen als „Zertifizierung“ bezeichnet und Stellen für die Konformitätsbewertung durch eine dritte Seite werden als „Zertifizierungsstellen“ bezeichnet.

ANMERKUNG 3 Eine Zertifizierungsstelle kann nichtstaatlich oder staatlich sein mit oder ohne regelsetzende Kompetenz.

ANMERKUNG 4 Dieser Teil von ISO/IEC 17021 kann als Vorgabe für die Akkreditierung, Begutachtung unter Gleichrangigen oder für andere Auditprozesse genutzt werden.

## 2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente, die in diesem Dokument teilweise oder als Ganzes zitiert werden, 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, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

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

## 3 Begriffe

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

### 3.1

#### **zertifizierter Kunde**

Organisation, deren Managementsystem zertifiziert wurde

### 3.2

#### **Unparteilichkeit**

Vorhandensein von Objektivität

Anmerkung 1 zum Begriff: Objektivität bedeutet, dass Interessenkonflikte nicht bestehen oder beigelegt wurden, um nachfolgende Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle nicht nachteilig zu beeinflussen.