

**ZERTIFIZIERUNGSSCHEMA  
DER CERTIVATION GMBH**

---

1.0	02-Jan-2018	Initial version	Ralf von Rahden
2.0	16-Mai-2018	Vollständige Überarbeitung	Ralf von Rahden
2.1	06-Jun-2018	Kap. 1.3, 3.3	Ralf von Rahden
2.2	25-Okt-2018		Ralf von Rahden
2.3	30-Jan-2019	Kap. 3.2.2.4	Ralf von Rahden
2.4	24-Jun-2019	Kap. 1.8	Ralf von Rahden
2.5	29-Jun-2020	Kap. 1.8	Ralf von Rahden
2.6	03-Sep-2020	Kap. 3.2.3.3	Ralf von Rahden
2.7	30-Dez-2020	Kap. 3.3, 3.4	Ralf von Rahden
2.8	29-Apr-2021	Kap. 3.2.3.2, 4.1.1	Ralf von Rahden
2.9	25-Okt-2024	Kap. 4.1.1	Ralf von Rahden

2.10	21.11.2025	Kap. 1.3, 2.2, 2.3, 3.2.1.2, 3.2.2, 4.1, 4.3, 4.6	Ralf von Rahden
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Description</b>	<b>Approved by</b>

**Table 1 Historie**

## TABLE OF CONTENTS

<b>1</b>	<b>ALLGEMEINES</b>	<b>5</b>
1.1	Zielsetzung	5
1.2	Adressatenkreis	5
1.3	Anwendungsbereich	5
1.4	Grundsätze	5
1.4.1	Unparteilichkeit und Unabhängigkeit	6
1.4.2	Vertraulichkeit	6
1.4.3	Offenheit und Transparenz	6
1.4.4	Nicht diskriminierende Bedingungen	6
1.5	Risikobasierter Ansatz	6
1.6	Verantwortung	6
1.7	Begriffe und Definitionen	6
1.8	Literaturverzeichnis	7
1.8.1	Berücksichtigte Standards	7
<b>2</b>	<b>ZERTIFIZIERUNGSSTELLE</b>	<b>9</b>
2.1	Unabhängigkeitserklärung	9
2.2	Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit	9
2.3	Kontakt Fragen und Anregungen	9
<b>3</b>	<b>ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN</b>	<b>11</b>
3.1	Laufzeiten	11
3.2	Generelles Verfahren	11
3.2.1	Antrag und Prüfung	11
3.2.1.1	Ermittlung Auditzeitaufwand	12
3.2.1.2	Personelle Besetzung von Zertifizierungsverfahren	12
3.2.2	Auditierung	13
3.2.2.1	Erst-Zertifizierung	14
3.2.2.2	Überwachungsaudit	15
3.2.2.3	Re-Zertifizierungsaudit	15
3.2.2.4	Weitere Audits	15
3.2.3	Zertifizierung	16
3.2.3.1	Zertifizierungsentscheidung	16
3.2.3.2	Multiple Sites	16
3.2.3.3	Zertifikatshandling	17
3.2.3.4	Übertragung von Zertifizierungen	18
3.3	Kommunikation	18
3.3.1	Informationspflichten der Zertifizierungsstelle	18
3.3.2	Informationspflichten des Kunden	18
3.3.3	Beschwerden und Einsprüche	18
3.4	Auswirkungen unvorhergesehener Ereignisse auf den Zertifizierungsprozess	19
<b>4</b>	<b>ZERTIFIZIERUNGSZEICHEN UND DEREN NUTZUNG</b>	<b>20</b>
4.1	Zeichen	20
4.1.1	Zertifikat	20
4.1.2	Logo/Siegel	21
4.2	Zeichenbenutzer	21
4.3	Recht zur Zeichennutzung	22
4.4	Verlust des Rechts auf Zeichennutzung	23
4.5	Änderungen der Regelung zur Zeichennutzung	23

# 1 ALLGEMEINES

Die CERTivation GmbH bietet Auditierungen und Zertifizierungen der Konformität von Managementsystemen an.

Die Zertifizierungsdienste stehen weltweit allen Interessierten offen, die die in diesem Zertifizierungsschema niedergelegten Regeln anerkennen und einen Antrag auf Zertifizierung stellen.

## 1.1 Zielsetzung

Das vorliegende Zertifizierungsschema beschreibt die grundsätzliche Vorgehensweise und die Voraussetzungen für eine Zertifizierung bei der CERTivation GmbH. Das Dokument gibt insbesondere Informationen zum Ablauf sowie zu den am Zertifizierungsverfahren beteiligten Parteien, deren Verantwortlichkeiten, Aufgaben, Aktivitäten und Zusammenwirken.

## 1.2 Adressatenkreis

Dieses Dokument richtet sich an alle interessierten Parteien. Das sind zunächst die Kunden, die eine Auditierung oder Zertifizierung durch die CERTivation anstreben. Außerdem an Akkreditierungsstellen, bei denen die CERTivation GmbH akkreditiert ist bzw. eine Akkreditierung anstrebt.

Darüber hinaus richtet sich dieses Dokument an die Mitarbeiter der CERTivation GmbH, insbesondere an die Auditoren, Zertifizierungs-Office, Produktverantwortliche und Reviewer der CERTivation.

## 1.3 Anwendungsbereich

Die CERTivation GmbH bietet Konformitätsbewertungen in den folgenden Bereichen an:

Managementsysteme:

- Informationsmanagementsysteme (ISMS) nach ISO/IEC 27001 in der aktuell gültigen Fassung
- Qualitätsmanagementsysteme (QMS) nach DIN EN ISO 9001 in der aktuell gültigen Fassung
- Umweltmanagementsysteme (UMS) nach DIN EN ISO 14001 in der aktuell gültigen Fassung
- Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagementsysteme (A&GSMS) nach DIN ISO 45001 in der aktuell gültigen Fassung
- Managementsystem für Datenschutzinformationen (PIMS) nach DIN EN ISO/IEC 27701 in der aktuell gültigen Fassung, sowohl für PII-Verantwortliche als auch PII-Verarbeiter.

Die CERTivation GmbH bietet im akkreditierten Bereich ausschließlich Auditierungen und Zertifizierungen an. Ausdrücklich **nicht** angeboten werden:

- Entwicklung, Implementierung, Betrieb oder Betreuung des zertifizierten Prozesses;
- Beratung oder interne Audits bzgl. des zu zertifizierenden Managementsystems
- Die Zertifizierungsstelle ist nicht befugt das Managementsystem einer anderen Zertifizierungsstelle zu zertifizieren.
- Eine Zertifizierung durch die CERTivation GmbH ist stets unabhängig davon, ob eine Beratungsorganisation zum Einsatz kommt oder nicht. Andeutungen, dass das Zertifizierungsverfahren unkomplizierter, leichter, schneller oder preiswerter wäre, wenn eine bestimmte Beratungsorganisation zum Einsatz käme, tritt die CERTivation stets entschieden entgegen.

## 1.4 Grundsätze

Übergeordnetes Ziel von Zertifizierung ist es, allen Parteien 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 unabhängige, dritte Seite vermittelt wird.

Es ist erklärte Politik der CERTivation, die Zertifizierung im Rahmen der Festlegungen des eigenen Zertifizierungssystems unabhängig, unparteilich mit qualifiziertem Personal auf hohem Niveau durchzuführen. CERTivation verpflichtet sich, keine kompletten Zertifizierungsverfahren im Unterauftrag zu vergeben.

#### **1.4.1 Unparteilichkeit und Unabhängigkeit**

Alle Mitarbeiter der CERTivation, insbesondere die Auditoren und Reviewer, sind verpflichtet, ihre Aufgaben im Zusammenhang mit Zertifizierungsverfahren frei von Weisungen Dritter unparteilich durchzuführen und sind als unabhängige Sachverständige ausschließlich an die Regeln des Zertifizierungsschemas und des Zertifizierungssystems gebunden.

#### **1.4.2 Vertraulichkeit**

Die CERTivation GmbH ist im Rahmen der Zertifizierungstätigkeit darauf angewiesen, zum Teil sensible Informationen einsehen zu können, um eine kompetente Bewertung durchführen zu können. Unabhängig von der Information sichert die CERTivation GmbH stets uneingeschränkte Vertraulichkeit zu. Informationen werden nur nach Erteilung des Einverständnisses zur Weitergabe durch den Eigentümer der Informationen an Dritte weitergegeben, sofern die Zertifizierungsstelle zur Weitergabe nicht durch Anforderungen der Akkreditierungsnormen oder gesetzliche Vorgaben verpflichtet ist. Der Eigentümer der Informationen wird über jede Weitergabe informiert.

#### **1.4.3 Offenheit und Transparenz**

Zertifizierungen sind ein geeignetes Mittel um Vertrauen zu schaffen. Die CERTivation GmbH schafft die Grundlage für dieses Vertrauen, in dem gegenüber allen beteiligten Parteien offen und transparent kommuniziert wird, so dass der Zertifizierungsprozess stets klar und nachvollziehbar ist. Die CERTivation bietet jederzeit eine schnelle und unkomplizierte Erreichbarkeit für Anfragen jeder Art, wie auch Einsprüche und Beschwerden.

#### **1.4.4 Nichtdiskriminierende Bedingungen**

Die Dienstleistungen der CERTivation GmbH stehen allen interessierten Organisationen zur Verfügung, solange die Unparteilichkeit oder Unabhängigkeit der Zertifizierungsstelle nicht gefährdet oder gegen den Code of Conduct der ROSEN Gruppe verstoßen wird. Die CERTivation GmbH sichert die Gleichbehandlung aller Organisationen zu, d.h. Vermeidung jeglicher Diskriminierung von Nationen, Firmen oder Personen.

### **1.5 Risikobasierter Ansatz**

Die CERTivation GmbH verpflichtet sich zur kompetenten, folgerichtigen, unabhängigen und unparteilichen Konformitätsbewertung gemäß der in Kapitel 1.3 genannten Standards. Hierbei werden die Risiken in Bezug auf die Bereitstellung von kompetenter, folgerichtiger und unparteilicher Zertifizierung berücksichtigt und durch geeignete Maßnahmen behandelt.

### **1.6 Verantwortung**

Die CERTivation GmbH trägt die Verantwortung für eine kompetente und objektive Konformitätsbewertung. Das beinhaltet, dass ausreichend objektive Nachweise begutachtet werden, auf deren Grundlage eine Zertifizierungsentscheidung beruht.

Der Kunde hat ein Managementsystem konform zu den Anforderungen der gewählten Norm eingeführt. Es ist in der Verantwortung des zertifizierten Kunden, konsequent die Erfüllung der beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen und die Konformität aufrecht zu erhalten.

### **1.7 Begriffe und Definitionen**

Es gelten die Begriffe und Definitionen aus [17021-1], und [27000]

## 1.8 Literaturverzeichnis

### 1.8.1 Berücksichtigte Standards

[9000]	DIN EN ISO 9000 in der aktuell gültigen Version
[9001]	DIN EN ISO 9001 in der aktuell gültigen Version
[9004]	DIN EN ISO 9004 in der aktuell gültigen Version
[14001]	DIN EN ISO 14001 in der aktuell gültigen Version
[17021-1]	DIN EN ISO/IEC 17021-1 in der aktuell gültigen Version
[17021-2]	ISO/IEC 17021-2 in der aktuell gültigen Version
[17021-3]	ISO/IEC 17021-3 in der aktuell gültigen Version
[17021-10]	ISO/IEC 17021-10 in der aktuell gültigen Version
[19011]	DIN EN ISO 19011 in der aktuell gültigen Version
[27000]	ISO/IEC 27000 in der aktuell gültigen Version
[27001]	ISO/IEC 27001 in der aktuell gültigen Version
[27002]	ISO/IEC 27002 in der aktuell gültigen Version
[27005]	ISO/IEC 27005 in der aktuell gültigen Version
[27006-1]	ISO/IEC 27006-1 in der aktuell gültigen Version
[27701]	ISO/IEC 27701 in der aktuell gültigen Version
[27706]	ISO/IEC 27706 in der aktuell gültigen Version
[45001]	DIN ISO 45001 in der aktuell gültigen Version
[IAF MD1]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization“, IAF MD1, in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD2]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems“, IAF MD2, in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD4]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes“, IAF MD 4, in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD5]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document – Determination of Audit Time of Quality and Environmental Management Systems“, IAF MD 5, in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD7]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document for Harmonization of Sanctions to be applied to Conformity Assessment Bodies“, IAF MD 7, in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD10]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document for Assessment of Certification Body Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021:2011“, IAF MD 10, in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD11]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems“, IAF MD 11, in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD12]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document – Accreditation Assessment of Conformity Assessment Bodies with Activities in Multiple Countries“, IAF MD 12, in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD15]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document for the Collection of Data to Provide Indicators of MS CB' Performance“, IAF MD15, in der aktuell gültigen Version
[IAF MD17]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document – Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies“, IAF MD 17, in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD19]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document For The Audit and Certification of a Management System operated by a Multi-Site Organization (where application of site sampling is not appropriate)“, IAF MD 19. in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD 21]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document - Requirements for the Migration to ISO 45001:2018 from OHSAS 18001:2007“, IAF MD 21, in der aktuell gültigen Version.
[IAF MD 22]	International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document - Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS)“, IAF MD 22 in der aktuell gültigen Version.

- [IAF MD 23] International Accreditation Forum, Inc., „IAF Mandatory Document - Control of Entities Operating on Behalf of Accredited Management Systems Certification Bodies”, IAF MD 23, in der aktuell gültigen Version.
- [EA-7/04 M:2017] International Accreditation Forum, Inc., „Einhaltung von Rechtsvorschriften als Teil der nach ISO 14001:2004 akkreditierten Zertifizierungen - Legal Compliance as a part of accredited ISO 14001:2004 certification”, in der aktuell gültigen Version.

## 2 ZERTIFIZIERUNGSSTELLE

Die CERTivation GmbH ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung deutschen Rechts, eingetragen im Handelsregister B des Amtsgerichts Osnabrück mit der Nummer HRB 211561.

### 2.1 Unabhängigkeitserklärung

Die Zertifizierungsstelle der CERTivation GmbH erklärt, dass sie die im Zusammenhang mit der Zertifizierungstätigkeit stehenden Rechte und Pflichten ausübt und diese Tätigkeiten ausschließlich in ihrem Verantwortungsbereich liegen.

Weiterhin werden keine Audits an Beratungsorganisationen für Managementsysteme ausgegliedert. Dies gilt nicht für den Einsatz einer einzelnen Person oder einer anderen Organisation per Einzelvertrag, um als externer Auditor oder Fachexperte zu dienen.

Sie behält das alleinige Recht für ihre Entscheidungen in Bezug auf die Zertifizierung, einschließlich der Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung oder Wiederherstellung nach einer Aussetzung sowie die Zurückziehung der Zertifizierung. Die Entscheidung bezüglich Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung oder Wiederherstellung nach einer Aussetzung sowie Zurückziehung der Zertifizierung wird niemals ausgegliedert.

Die oberste Leitung der CERTivation GmbH verpflichtet sich zur Unabhängigkeit und Unparteilichkeit bei allen Zertifizierungstätigkeiten. Auditierung und Zertifizierung werden gemäß der jeweiligen Norm in der jeweils gültigen Fassung und im Einklang mit zusätzlich geltenden Rechtsnormen und Richtlinien durchgeführt. Weiterhin verpflichtet sich die oberste Leitung zur Einhaltung der Forderungen der [17021-1].

Zur Gewährleistung von Unparteilichkeit und Objektivität aller Bewertungen und Entscheidungen ist das gesamte Personal der Zertifizierungsstelle:

- unabhängig von finanziellen und kommerziellen Einflüssen, bei allen Tätigkeiten und Entscheidungen der Auditierung und Zertifizierung.
- fachlich weisungsfrei von anderen Geschäftsbereichen und Tochterunternehmen

### 2.2 Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit

Die CERTivation GmbH hat Prozesse etabliert, um sicherzustellen, dass das in einem Zertifizierungsverfahren eingesetzte Personal unabhängig und unparteilich arbeitet. Um die Funktion dieser Prozesse dauerhaft zu gewährleisten arbeitet die Zertifizierungsstelle mit einem risikobasierten Ansatz.

Darüber hinaus hat die CERTivation GmbH einen Ausschuss zur Sicherung der Unparteilichkeit etabliert, so dass die Unparteilichkeit der Arbeit der Zertifizierungsstelle auch von unabhängiger Stelle regelmäßig geprüft wird.

Die Zertifizierungsstelle legt gegenüber dem Ausschuss dar, dass ihre Unparteilichkeit anfangs und laufend nicht durch wirtschaftlichen, finanziellen oder sonstigen Druck gefährdet wird. Der Ausschuss Der Ausschuss führt mindestens einmal jährlich eine formelle Bewertung der Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle durch und dokumentiert die Ergebnisse dieser Bewertung.

Dem Ausschuss können weitere Aufgaben bzw. Pflichten zugewiesen werden, solange diese zusätzlichen Aufgaben oder Pflichten dessen wesentliche Rolle bei der Sicherung der Unparteilichkeit nicht beeinträchtigen.

### 2.3 Kontakt Fragen und Anregungen

Anschrift:

CERTivation GmbH  
Lanzstrasse 1,  
49835 Wietmarschen  
Germany

Email: [office@certivation.com](mailto:office@certivation.com)  
Tel +49-5908-93442-00  
Web: <https://www.certivation.de>

## 3 ZERTIFIZIERUNGSVERFAHREN

In diesem Abschnitt wird dargestellt, wie die CERTivation GmbH ein Managementsystem auditiert und zertifiziert. Zunächst wird der Life-Cycle eines Zertifikates illustriert.

Dabei wird ein zwei-stufiges Zertifizierungsverfahren eingesetzt:

- Der Auditor der CERTivation GmbH prüft die Konformität eines Managementsystems gegen die gewählte Norm und erstellt einen Auditreport.
- Die Zertifizierungsstelle prüft den Auditreport, insbesondere um eine Vergleichbarkeit zwischen den Audits sicherstellen zu können.

### 3.1 Laufzeiten

Jedes Zertifizierungsverfahren besteht aus folgenden Phasen:

- Erst-Zertifizierung;
- Überwachungsaudit (1 Jahr nach Erst-Zertifizierung);
- Überwachungsaudit (2 Jahre nach Erst-Zertifizierung);
- Re-Zertifizierung (3 Jahre nach Erst-Zertifizierung), sofern die Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikats angestrebt wird.

Nachfolgend ist in Figure 1 der Lebenszyklus eines Zertifikates dargestellt.

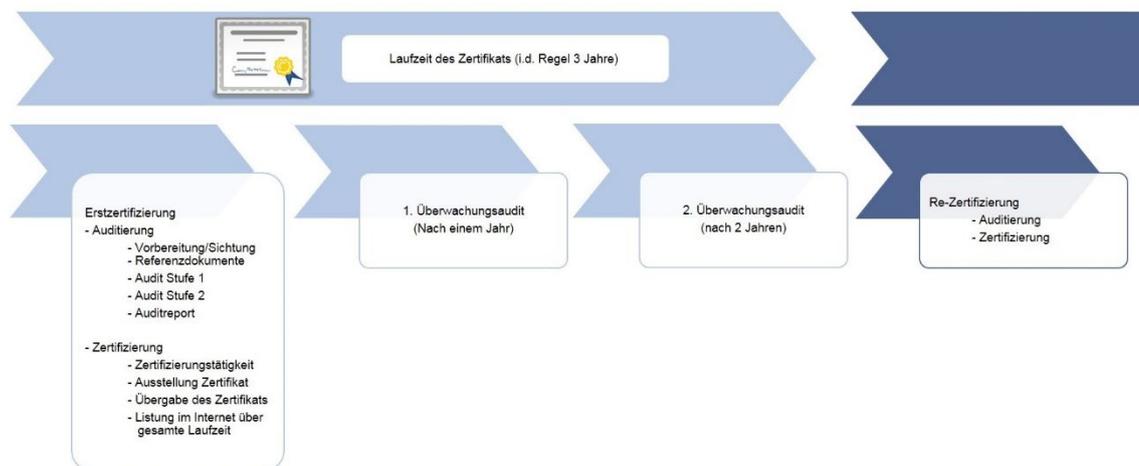


Figure 1 Lifecycle eines Zertifikats

Das Datum des Zertifikats ist das Datum der Zertifizierungs-Entscheidung. Wird die Entscheidung zur Re-Zertifizierung vor Ablauf des Zertifikats getroffen, so wird das neue Ablaufdatum auf das Datum des Ablaufs des bisherigen Zertifikat-Zyklus plus drei Jahre festgelegt, sofern keine inhaltlichen oder sektor spezifische Gründe dagegensprechen.

### 3.2 Generelles Verfahren

#### 3.2.1 Antrag und Prüfung

Die CERTivation GmbH bietet Interessierten einen definierten Antragsprozess. Hierzu wird ein Anfrageformular bereitgestellt, das schriftlich vollständig ausgefüllt einzureichen ist. Auf diese Weise stehen der Zertifizierungsstelle alle notwendigen Informationen zur Verfügung, um zu entscheiden, ob die

Anfrage durch die Akkreditierung(en) der CERTivation abgedeckt werden kann, sowie um den Auditzeitaufwand zu kalkulieren und ein kompetentes Auditteam auszuwählen. Durch diesen Prozess ist sichergestellt, dass zum einen der Antragsteller über die Anforderungen an die Zertifizierung informiert wird, zum anderen der Zertifizierungsstelle alle Aspekte zum Geltungsbereich bekannt sind.

Nach Eingang der Anfrage wird diese in Verbindung mit den vorliegenden Unterlagen in folgenden Punkten auf Durchführbarkeit geprüft:

- Formelle Prüfung der Anfrage-Unterlagen auf Vollständigkeit und Übereinstimmung mit den Angebotsdaten,
- Prüfung der Durchführbarkeit (Standard, Wirtschaftsbranche/Scope, Termine),
- Prüfung der Zulässigkeit evtl. vorgenommener Ausschlüsse.

Wird die Anfrage abgelehnt, sind die Gründe zu dokumentieren und dem Antragsteller verständlich zu kommunizieren. Dieser hat das Recht zur Beschwerde.

Andernfalls unterbreitet die CERTivation dem Antragsteller ein Angebot. Mit Annahme des Angebots wird die CERTivation mit der Durchführung der im Angebot spezifizierten Dienstleistung beauftragt.

Mit Annahme des Auftrages werden folgende Vorgänge ausgelöst:

- Schriftliche Auftragsbestätigung und Vergabe der Verfahrens-ID
- Anlegen der Zertifizierungsakte
- Aufnahme des Auftrages in die CERTivation-Datenbank (Stammdaten, Termine)
- Grobplanung des Verfahrens (Kontaktaufnahme, Termine, Personalplanung auf Basis des beantragten Standards)

### 3.2.1.1 Ermittlung Auditzeitaufwand

Auf der Grundlage des ausgefüllten Anfrage-Formulars, der einschlägigen Normen und zu berücksichtigende Aspekte, wird der Auditzeitaufwand ermittelt und dokumentiert.

### 3.2.1.2 Personelle Besetzung von Zertifizierungsverfahren

Bei der personellen Besetzung von Zertifizierungsverfahren stellt die CERTivation GmbH sicher, dass alle eingesetzten Auditoren und Fachexperten über die notwendige Kompetenz und Qualifikation verfügen. Alle Auditoren müssen unabhängig von finanziellen und kommerziellen Einflüssen arbeiten und fachlich weisungsfrei von anderen Geschäftsbereichen und Tochterunternehmen sein.

Externe Auditoren oder Fachexperten können per Einzelvertrag eingesetzt werden, sofern sie die Anforderungen an die Unparteilichkeit erfüllen. Die CERTivation GmbH stellt sicher, dass auch bei externen Auditoren die Unabhängigkeit und Objektivität gewahrt bleibt.

Auf der Basis des ausgefüllten Anfrage-Formulars wählt die Zertifizierungsstelle ein kompetentes, für dieses Verfahren unabhängiges und für den geplanten Zeitraum verfügbares Auditteam und den Auditteamleiter aus. Im Bedarfsfall werden geeignete Fachexperten und/oder Dolmetscher einbezogen. Bei der Wahl des Auditteams werden u.a die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Auditziele, Auditumfang, Auditkriterien, Auditzeitaufwand
  - Angabe, ob das Audit ein kombiniertes, integriertes oder gemeinschaftliches Audit ist
  - Erforderliche Gesamtkompetenz des Auditteams.
  - Auswahl von Fachexperten/Dolmetschern hat keinen unangemessenen Einfluss auf das Audit.
- Außerdem wählt die Zertifizierungsstelle fachkundige und für das Verfahren unabhängige Mitarbeiter für das Review der Auditberichte aus und teilt dem Kunden den Ansprechpartner im Zertifizierungs-Office mit.

Diese Auswahl wird dem Antragsteller sofern möglich 3 Wochen vor Beginn der Audittätigkeiten mitgeteilt. Der Antragsteller hat daraufhin die Möglichkeit gegen die Auswahl Einspruch einzulegen. Der Einspruch hat in Schriftform als Brief, Fax oder E-Mail zu erfolgen.

Die Auditierung erfolgt durch das ausgewählte Auditteam. Die Planung und Abstimmung des Audits erfolgt durch den Auditteamleiter.

Der Anwesenheit und Begründung von Beobachtern bei einer Audittätigkeit muss vor Durchführung des Audits von der Zertifizierungsstelle und dem Kunden zugestimmt werden. Das Auditteam muss sicherstellen das Beobachter den Auditprozess und das Auditergebnis weder unangemessen behindern

noch beeinflussen. (Beobachter können Mitglieder der Organisation des Kunden, Berater, Begutachter der Akkreditierungsstelle, Mitarbeiter von regelsetzenden Behörden oder sonstige berechnete Personen sein.

Falls ein Witness Audit von der Akkreditierungsstelle angekündigt wird, wird der Kunden rechtzeitig unterrichtet.

Bei Audits, mit Sektor oder Bereich spezifischen Anforderungen ist es möglich, dass das Auditteam, solange es selbst nicht über ausreichende Erfahrung im Auditieren der Sektor/Bereich spezifischen Anforderungen verfügt, sich von einem Fachexperten unterstützen zu lassen.

Bei einem Audit vor Ort bei der zu zertifizierenden Organisation, steht dem Auditteam ein fester Ansprechpartner zur Verfügung - der Betreuer.

Dieser ist üblicherweise ein Mitarbeiter der zu zertifizierenden Organisation oder deren Berater.

### 3.2.2 **Auditierung**

Das CERTivation Audit erfolgt neutral, objektiv, kompetent und unabhängig.

#### **Ort, Termine, Art und Umfang der Auditierung**

Die Auditierung führt CERTivation in der Regel am Ort des Auftraggebers durch. Der Auftraggeber gewährleistet, dass eine störungsfreie Auditierung von CERTivation durchgeführt werden kann, d.h. dass beispielsweise erforderliche Zugänge für die Durchführung der Prüfung und Bewertung am Leistungsort frei sind.

Die Art und den Umfang der Auditierung sowie Termine vereinbaren die Parteien gesondert in schriftlicher Form. Termine sind schriftlich zu bestätigen. Im Fall, dass ein von CERTivation bestätigter Termin nicht wahrgenommen werden kann und der Grund hierfür in der Sphäre des Auftraggebers liegt, so ist CERTivation berechnete die im Rahmen der Terminvorbereitung entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

#### **Auswahl und Einsatz von Auditoren**

CERTivation obliegt die Auswahl der Auditoren. CERTivation ist berechnete sowohl interne als auch externe Auditoren oder auch Fachexperten einzusetzen.

CERTivation verpflichtet sich fachlich qualifizierte und dem Auftrag entsprechend geeignete Auditoren einzusetzen. CERTivation wird die Auditoren gegenüber dem Auftraggeber benennen. Der Auftraggeber ist berechnete einen Auditor abzulehnen, wenn wichtige Gründe entgegenstehen, so dass die Zusammenarbeit mit dem Auditor für den Auftraggeber unzumutbar ist. Der Auftraggeber ist in diesem Fall verpflichtet gegenüber CERTivation die Ablehnung binnen drei (3) Tagen nach Benennung des Auditors schriftlich anzuzeigen und zu begründen. CERTivation wird bei begründeter Ablehnung einen anderen geeigneten Auditor an Stelle des abgelehnten einsetzen.

#### **Durchführung des Audits durch CERTivation**

CERTivation führt die Konformitätsbewertung insbesondere an den Managementsystemen des Auftraggebers zwecks Feststellung durch, ob die vereinbarten und / oder gesetzlich vorgeschriebenen Forderungen erfüllt sind und das System in der gegebenen Form wirksam ist. Hierbei werden die anwendbaren Normen und Regeln beachtet.

Audits werden entsprechend ISO 19011 durchgeführt. Dabei wird in Stichproben je nach Auftrag das gesamte oder Teile des Systems geprüft und bewertet.

CERTivation ist berechnete bei Audits Beobachter zuzulassen, insbesondere Begutachter von Akkreditierungsstellen im Zusammenhang mit Witness-Audits. Auftraggeber werden über Beobachter rechtzeitig informiert.

Änderungen von Regelwerken, die Einfluss auf Zertifizierungen haben, werden den Auftraggebern der CERTivation unverzüglich mitgeteilt. Mögliche zusätzlich notwendige Auditertätigkeiten müssen vom Auftraggeber zugelassen werden.

### **Auditbericht**

Der leitende Auditor erstellt im Anschluss an das Vor-Ort-Audit einen Auditbericht, in dem die Ergebnisse des Audits dokumentiert sind.

### **Festgestellte Mängel**

Werden im Laufe eines Audits Nichtkonformitäten festgestellt, werden diese dem Auftraggeber durch den verantwortlichen Auditteamleiter mitgeteilt und bei Bedarf erläutert. Der Auftraggeber ist verpflichtet, anschließend die Ursachen zu analysieren und geeignete Maßnahmen zur Behebung der Nichtkonformitäten zu beschreiben sowie deren Umsetzung in einem festgelegten und angemessenen Zeitraum zu planen.

## **3.2.2.1**

### **Erst-Zertifizierung**

Das Erst-Zertifizierungsaudit spaltet sich auf in:

- Vorbereitung;
- Stufe 1 Audit;
- Stufe 2 Audit (inklusive Site Visit).

#### **Vorbereitung**

Im Rahmen der Vorbereitung stellt die Antragsteller dem Auditor die für das Stufe 1 Audit benötigten Management-Dokumente sowie eine Übersicht der Referenzdokumente, mit einem Mapping auf die von der jeweiligen Norm geforderten Referenzdokumente zur Verfügung – typischerweise umfasst dies u.a.

- eine Darstellung des Managementsystems insgesamt samt Prozessdarstellung
- die Leitlinie/Managementvorgaben,
- die Risikoanalyse,
- eine Darstellung des Scope,
- Darstellung welche Anforderungen der Norm im Managementsystem umgesetzt werden.

#### **Stufe 1 Audit**

Das Stufe 1 Audit richtet sich nach den Anforderungen in [17021-1], Kap. 9.3.1.2 und bei Auditierungen eines ISMS auch nach den Anforderungen in [27006], Kap. 9.3.1.2. Es wird eine Sichtung der Referenzdokumente und einer Kurz-Beurteilung vor Ort durchgeführt:

- Ziel des Treffens vor Ort ist es, sich und den Standort sowie die standortspezifischen Bedingungen kennenzulernen. Des Weiteren werden der Zeitplan und das weitere Audit abgestimmt; dazu werden Aspekte identifiziert, die beim Audit besonders berücksichtigt werden sollen.
- Um sicherzustellen, dass die normierten Anforderungen zum Audit (Site Visit) entsprechend geprüft werden können, prüft der Auditor, ob alle anwendbaren Anforderungen der Norm entsprechend dokumentiert sind, insbesondere Risikobewertung und -behandlung, Leitlinie und Sicherheitsziele. Darüber hinaus wird festgestellt, ob die Umsetzung den Anforderungen an ein Managementsystem mit vollständigem Plan-Do-Check-Act (PDCA)-Zyklus genügt.
- In diesem Kontext findet insbesondere eine Prüfung der internen Audits und der Managementbewertungen statt.
- Letztendlich werden stichpunktartig Aspekte der Norm geprüft, um festzustellen, ob das Managementsystem zertifizierungsfähig ist.

Das Ergebnis des Stufe 1 Audits wird in einem Bericht dokumentiert. Der Bericht stellt die Grundlage der Entscheidung der Zertifizierungsstelle dar, ob das Audit mit Stufe 2 fortgesetzt werden kann, oder ob der Antragsteller zunächst Mängel beheben muss. Im letzteren Fall teilt die Zertifizierungsstelle dem Antragsteller mit, welche Informationen und Dokumentationen noch benötigt werden. Außerdem wählt die Zertifizierungsstelle auf dieser Grundlage das Auditteam und führt die Planung für Stufe 2 aus.

#### **Stufe 2 Audit**

Beim nachfolgenden Audit wird schließlich vor Ort die Wirksamkeit des Managementsystems zur Umsetzung der Anforderungen der gewählten Management-Norm unter Berücksichtigung der Anforderungen in [17021-1], Kap. 9.3.1.3 geprüft und bewertet:

- Für jeden anwendbaren Aspekt der Norm prüft der Auditor, wie lt. Dokumentation dieser Aspekt der Norm umgesetzt werden soll. Dabei sichtet der Auditor die Dokumentation und prüft sie auf Vollständigkeit, Plausibilität und Nachvollziehbarkeit zu den Anforderungen an ein Managementsystem mit vollständigem PDCA-Zyklus.

- Für jeden anwendbaren Aspekt der Norm prüft der Auditor beim Site Visit den Umsetzungsgrad der in der Dokumentation angegebenen Maßnahmen.
- Zudem prüft und bewertet der Auditor das Managementsystem dahingehend, ob die Anforderungen an ein Managementsystem mit vollständigem PDCA-Zyklus umgesetzt werden.
- Nach Beendigung des Audits erstattet der Auditteamleiter der Organisation mündlich einen vorläufigen Bericht über die Ergebnisse des Audits. Das Auditteam kann Empfehlungen zur Zertifizierung aussprechen. Etwaige Abweichungen werden aufgenommen, und mit der Organisation wird ein Zeitraum zur Beseitigung vereinbart.
- Nach Abschluss des Audits wird durch den Auditteamleiter ein schriftlicher Auditbericht erstellt, der sowohl die Ergebnisse des Audits als auch andere wichtige Einzelheiten festhält. Festgestellte Abweichungen werden in Abweichungsprotokollen als Anlage zum Auditbericht mitgeteilt.

Im Anschluss an das Audit erstellt der Auditteamleiter einen Auditbericht mit Aussage über die Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems, die Eignung des Geltungsbereichs und Erreichen der Auditziele. Der Auditbericht bleibt Eigentum der CERTivation GmbH.

#### 3.2.2.2 Überwachungsaudit

Nach Erteilung des Zertifikats ist zur Aufrechterhaltung des Zertifikats mindestens einmal jährlich ein Überwachungsaudit durchzuführen, in dem die Wirksamkeit des Managementsystems vor Ort überprüft wird.

Die Norm [17021-1] legt die zeitliche Anforderung an Überwachungs-Audits fest:

„Überwachungsaudits müssen mindestens einmal je Kalenderjahr durchgeführt werden mit Ausnahme der Jahre, in denen ein Re-Zertifizierungsaudit durchgeführt wird. Das Datum des ersten Überwachungsaudits, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung liegen.“

Es ist möglich, dass zusätzliche Überwachungsaudits notwendig werden, um z.B. zusätzliche Faktoren wie etwa Jahreszeiten zu berücksichtigen.

#### 3.2.2.3 Re-Zertifizierungsaudit

Vor Ablauf des (i.d.R.) drei Jahre gültigen Zertifikats kann ein Re-Zertifizierungsaudit durchgeführt werden mit dem Ziel, die Gültigkeit des Zertifikats zu verlängern. Es orientiert sich im Wesentlichen an der Erst-Zertifizierung und soll zusätzlich die kontinuierliche Wirksamkeit des Managementsystems feststellen. Gegebenenfalls festgestellte wesentliche Abweichungen müssen vor Ablauf des Gültigkeitszeitraums behoben worden sein, damit die Gültigkeit durch eine Rezertifizierung verlängert werden kann.

#### 3.2.2.4 Weitere Audits

Weitere Audits können beispielsweise bei signifikanten Änderungen am zertifizierten Managementsystem oder Erweiterungen/Einschränkungen des Geltungsbereichs ("Scope") erforderlich sein. Daraus resultierend kann eine neue Kalkulation notwendig werden.

Bei Änderungen der Normanforderung, wie z.B. einer Normrevision, kann eine Aufwandsneuberechnung nötig sein und muss zugelassen werden.

In Ausnahmefällen können kurzfristig angekündigte Audits aufgrund Änderungen oder von Beschwerden durchgeführt werden.

Des Weiteren entscheidet die Zertifizierungsstelle über die Notwendigkeit eines zusätzlichen Audits bei Meldung von schwerwiegenden Vorfällen eines SGA Managementsystems.

### 3.2.3 Zertifizierung

Nach erfolgter Auditierung sowie Prüfung und Bewertung der Auditergebnisse, trifft die Zertifizierungsstelle der CERTivation basierend auf den Informationen des Auftraggebers unter Beachtung der anwendbaren Normen und Regeln sowie den Ergebnissen des Auditberichts die Zertifizierungsentscheidung.

Die auditierte Organisation erhält in jedem Fall den Bericht zum durchgeführten Audit. Erfüllt das auditierte System die Anforderungen der zu Grunde gelegten Norm, erhält die Organisation ein Zertifikat und ein Siegel.

Auditbericht, Auditdokumentation, Zertifikat, Zertifizierungsdokumente und Siegel verbleiben im Eigentum der CERTivation. Der Auftraggeber erhält mit Erteilung des Zertifikats das einfache, nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht, das Zertifikat und das Siegel im Rahmen der Gültigkeit und unter Nennung des Geltungsbereichs zu nutzen. Es gelten die Regelungen der CERTivation zur Nutzung von Zertifikat und Zertifizierungszeichen wie in Kapitel 4 beschrieben. Zertifikat und Siegel dürfen durch die zertifizierte Organisation nicht verändert werden.

#### 3.2.3.1 Zertifizierungsentscheidung

Die Auditunterlagen (Berichte, Abweichungsprotokolle, Audit-Fragenliste mit Aufzeichnungen) werden einschließlich eventuell eingereicherter Korrekturmaßnahmen an den Reviewer weitergeleitet. Dieser prüft und bewertet die ihm übergebenen Auditunterlagen auf Angemessenheit und Nachvollziehbarkeit der Darstellung und Entscheidungen sowie auf Einhaltung der CERTivation-Verfahren.

Fragen, die sich bei der Prüfung und Bewertung ergeben, werden mit dem Leitenden Auditor geklärt. Der Reviewer leitet die Ergebnisse seiner Auswertung als Empfehlung zur Entscheidung über die Zertifizierung an die Leitung der Zertifizierungsstelle weiter. Ein Zertifikat kann nicht ausgestellt oder bestätigt werden, wenn eine Abweichung noch offen ist.

Kann die Umsetzung von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen durch die Organisation jeglicher wesentlicher Nichtkonformität innerhalb von 6 Monaten nach dem letzten Tag der Stufe 2 von der Zertifizierungsstelle nicht verifiziert werden, muss vor der Empfehlung zur Zertifizierung eine erneute Stufe 2 durchgeführt werden.

Die Zertifizierungsentscheidung wird auf Grundlage des Auditberichtes und sämtlichen zusätzlich zur Verfügung stehenden Informationen von der Leitung der Zertifizierungsstelle getroffen.

Die Zertifizierungsstelle ist verantwortlich und behält das alleinige Recht für ihre Entscheidungen in Bezug auf Zertifizierung, einschließlich der Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung der Zertifizierung, Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung, Erneuerung, Aussetzung oder Wiederherstellung nach einer Aussetzung, oder Zurückziehung der Zertifizierung.

Die Organisation erhält von der CERTivation den abschließenden Bewertungsbericht mit der Entscheidung, ob das Zertifikat ausgestellt werden kann.

Kommt CERTivation zu dem Schluss, dass die Ergebnisse der Bewertung die Ausstellung eines Zertifikates nicht zulassen, so wird dieses zusammen mit den Gründen für die Entscheidung schriftlich mitgeteilt. Die Organisation kann gegen die CERTivation-Entscheidung Einspruch einlegen.

#### 3.2.3.2 Multiple Sites

Besteht die Organisation aus mehreren Standorten, wird die Auditzeit für die jeweiligen Standorte anhand ihrer Relevanz für das Managementsystem und den identifizierten Risiken berechnet. Die Gesamtauditzeit bei einem solchen Verfahren beträgt stets mindestens so viel, als wenn das gesamte Managementsystem der Organisation an einem Standort betrieben würde.

Betreibt der Antragsteller ein auf mehrere Standorte verteiltes Managementsystem, dann kann ein Stichprobenverfahren für gleichartige Standorte genutzt werden. Die Stichproben müssen über den Gültigkeit-Zeitraum des Zertifikats alle Standorte abdecken. Die Stichprobenplanung wird in der Auditplanung zu Beginn des Lebenszyklus des Zertifikats geplant und dokumentiert. Für die Durchführung einer Multiple Site Zertifizierung wird das verbindliche Dokument [IAF MD1] zugrunde gelegt, wenn ein Stichprobenverfahren angewandt werden kann. Wenn nicht, wird [IAF MD19] zugrunde gelegt.

#### Haupt- und Nebenzertifikate

Es ist möglich aus einem Zertifikat ein Haupt- und Nebenzertifikate zu generieren. Etwa bei Managementsystemen, die über mehrere Standorte verteilt sind, können für die Standorte Nebenzertifikate erzeugt werden, um die Transparenz gegenüber interessierten Parteien zu erhöhen. Nebenzertifikate sind nur in Verbindung mit dem Hauptzertifikat gültig.

### 3.2.3.3

#### **Zertifikatshandling**

Die CERTivation kann Zertifikate verweigern, aufrechterhalten, erneuern, aussetzen, wiederherstellen, zurückziehen, erweitern oder einschränken.

#### **Verweigern**

Kommt CERTivation zu dem Schluss, dass die Ergebnisse der Bewertung die Ausstellung eines Zertifikates nicht zulassen, so wird dieses zusammen mit den Gründen für die Entscheidung schriftlich mitgeteilt. Die Organisation kann gegen die CERTivation-Entscheidung Beschwerde einlegen.

#### **Aufrechterhalten**

Nach der erfolgreichen Zertifizierung finden jährliche Überwachungsaudits statt. Änderungen im Standard oder in Ihrem Unternehmen erfordern Anpassungen des Managementsystems. Im Audit festgestellte Abweichungen müssen geschlossen werden, um das Zertifikat aufrechtzuerhalten.

#### **Erneuern**

Der Gültigkeitszeitraum eines Zertifikats beträgt in der Regel drei Jahre. Die Gültigkeit kann durch eine erfolgreiche Re-Zertifizierung erneuert werden. Die Gültigkeit des Zertifikats verlängert sich durch eine Re-Zertifizierung in der Regel wieder um drei Jahre. Um zu vermeiden, dass Sie ein ungültiges Zertifikat besitzen, muss die Re-Zertifizierung noch vor Ablauf der Zertifikatsgültigkeit durchgeführt werden.

#### **Aussetzen**

Ein Zertifikat wird ausgesetzt, wenn

- Eine wesentliche Anforderung des Regelwerks nicht erfüllt wird
- Der Zertifizierte Kunde die Durchführung von Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits nicht in der erforderlichen Häufigkeit zulässt
- Der zertifizierte Kunde freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat.

Das Zertifikat kann außerdem ausgesetzt werden, wenn es zu wesentlichen Zwischenfällen gekommen ist. Dazu können zum Beispiel ein schwerer Unfall oder ein schwerer Verstoß gegen rechtliche Verpflichtungen, der das Hinzuziehen der zuständigen Aufsichtsbehörde erforderlich macht, zählen. Das Aussetzen erfolgt nach Bewertung des Zwischenfalls durch die Zertifizierungsstelle.

Das Aussetzen der Zertifizierung ist höchstens für den Zeitraum von 6 Monaten möglich. Im Anschluss an die Aussetzung sind die Gründe für die Aussetzung behoben und die Zertifizierung wieder hergestellt, oder das Zertifikat wird eingeschränkt oder zurückgezogen.

#### **Wiederherstellen**

Ein ausgesetztes Zertifikat kann nach Beheben der Ursachen für die Aussetzung wieder hergestellt werden. Die Entscheidung trifft die Zertifizierungsstelle.

#### **Zurückziehen**

Ein Zertifikat wird zurückgezogen, wenn

- Es länger als 6 Monate ausgesetzt worden ist, eine sinnvolle Einschränkung nicht möglich ist und Anforderungen an die Zertifizierung nach wie vor nicht vollständig erfüllt werden
- Auch nach Aufforderung zur Änderung gegen Zertifizierungsbedingungen verstoßen wird
- Der zertifizierte Kunde freiwillig um ein Zurückziehen gebeten hat.

Nach Zurückziehen des Zertifikats hat der Kunde die Möglichkeit einen Neu-Antrag auf Zertifizierung zu stellen.

#### **Erweitern**

Es kann sein, dass der Geltungsbereich der Zertifizierung innerhalb des dreijährigen Zertifizierungszyklus geändert werden muss. Im Falle einer Ausweitung des Geltungsbereiches wird der Zertifizierungsprozess, beginnend ab der (eventuell erforderlichen) Bewertung der Managementsystemdokumentation, wiederholt. Der Prozess wird generell, mit einem Zertifizierungsaudit zur Erweiterung des Geltungsbereiches normal weitergeführt.

#### **Einschränken**

Der Geltungsbereich eines Zertifikats kann unter Umständen eingeschränkt werden, wenn der zertifizierte Kunde dauerhaft versäumt hat, die Anforderungen der Zertifizierung für Teile des Geltungsbereiches zu erfüllen. Die Einschränkung kann nur in Übereinstimmung mit der verwendeten Norm erfolgen. Der Lebenszyklus der Zertifizierung wird durch die Einschränkung nicht verändert.

#### 3.2.3.4 Übertragung von Zertifizierungen

Eine Zertifizierung durch eine andere Zertifizierungsstelle kann unter bestimmten Bedingungen durch die CERTivation GmbH übernommen werden.

Für eine Übertragung zur Laufzeit eines Zertifikats, ist ein zusätzliches Audit notwendig. Für die Übertragung zum Ende der Gültigkeit ist ein reguläres Re-Zertifizierungsaudit notwendig.

Die zertifizierte Organisation muss neben der Dokumentation des Managementsystems auch Dokumentation über die im Laufe des Gültigkeitszyklusses des Zertifikats festgestellten Nonkonformitäten und den geplanten und umgesetzten Maßnahmen zur Behebung derselben zur Verfügung stellen. Die Mindestanforderungen der bereitzustellenden Informationen sind im Dokument [IAF MD2] beschrieben.

### 3.3 Kommunikation

#### Informationsaustausch

Informationen mit Bezug zu einem Zertifizierungsverfahren werden zwischen Kunde, Auditor und Zertifizierungsstelle vertraulich kommuniziert. Die Informationen werden zu diesem Zweck auf angemessene Weise verschlüsselt.

#### 3.3.1 Informationsdreidre der Zertifizierungsstelle

Änderungen in Anforderungen an die Zertifizierung macht die Zertifizierungsstelle seinen zertifizierten Kunden und berufenen Auditoren bekannt. Die Informationen werden auf der Webseite der CERTivation GmbH veröffentlicht. Außerdem erhält jeder zertifizierte Kunde die Informationen in Form eines Newsletters.

Informationen, die einzelne Zertifizierungen betreffen, werden den Betroffenen direkt mitgeteilt.

Auf Anfrage gibt die Zertifizierungsstelle Auskunft über den Namen, einschlägiges normatives Dokument, Geltungsbereich und geographischen Standort (Stadt und Land) und eines bestimmten zertifizierten Kunden, sowie über den Status einer erteilten Zertifizierung.

#### 3.3.2 Informationspflichten des Kunden

Der zertifizierte Kunde muss gemäß Zertifizierungsvereinbarung die Zertifizierungsstelle ohne Verzögerung über Angelegenheiten informieren, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, weiterhin die Anforderungen der zur Zertifizierung genutzten Norm zu erfüllen. Anzuzeigende Änderungen oder Ereignisse sind unter anderem bezüglich:

- des rechtlichen, wirtschaftlichen oder organisatorischen Status bzw. der Eigentümerschaft;
- Organisation und Management (z. B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal);
- Kontaktadresse und Standorten;
- des vom zertifizierten Managementsystem erfassten Anwendungsbereichs;
- wesentlicher Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse.
- Eintritt eines schwerwiegenden Vorfalles oder Verstoßes gegen Vorschriften, die die Einbeziehung der zuständigen Aufsichtsbehörde erfordern.

#### 3.3.3 Beschwerden und Einsprüche

##### Beschwerden

Beschwerden können an jeden Mitarbeiter der CERTivation GmbH gerichtet werden. Zur Nachvollziehbarkeit ist eine Beschwerde durch den Beschwerdeführer in der Regel schriftlich und unter Angabe aller notwendigen Informationen und Unterlagen an die CERTivation GmbH zu richten. Mündlich zugetragene Beschwerden werden schriftlich dokumentiert.

Beschwerden prüfen wir im Regelfall in mehreren Schritten:

- Zuerst prüfen wir, ob der geschilderte Sachverhalt in den Bereich einer Zertifizierung fällt und ob er sich bereits anhand der Angaben und der eingereichten Unterlagen beurteilen lässt.

- Bestehen hier Unklarheiten, klären wir den Sachverhalt weiter auf. Dazu fordern wir im Regelfall von der betroffenen, zertifizierten Organisation eine Stellungnahme an und leiten dazu das Beschwerdeanliegen weiter.
- Die zertifizierte Organisation berichtet uns und erklärt seinen Standpunkt.
- Ergibt die Prüfung, dass in Bezug auf die zertifizierte Organisation nichts zu beanstanden ist, teilen wir dies Ihnen als Beschwerdeführer mit.
- Stellt sich jedoch heraus, dass wir als Zertifizierungsstelle einschreiten müssen, setzen wir uns mit der betreffenden Organisation weiter auseinander. Bei ausreichender Beweislage können wir zum Beispiel ein entsprechendes Sonderaudit gegenüber der betroffenen Organisation einleiten. Über dessen Ausgang können wir allerdings aus Vertraulichkeitsgründen nicht informieren.

Als Beschwerdeführer erhalten Sie aber in jedem Fall ein abschließendes Schreiben zur persönlichen Beschwerde.

Vervollständigend gilt der Prozess „Beschwerdemanagement“ der CERTivation GmbH.

### **Einsprüche**

Als Kunde der CERTivation haben Sie das Recht Einspruch gegen eine Zertifizierungsentscheidung einzulegen. Die CERTivation sichert Ihnen zu, dass der Einspruch vertraulich behandelt wird und für den Einspruchsführer zu keinerlei Nachteilen führt.

Ein Einspruch bedingt der Schriftform. Dabei ist das folgende zu beachten.

- Geben Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und die Verfahrensnummer an.
- Begründen Sie ausführlich Ihren Einspruch.
- Fügen Sie alle Nachweise und Unterlagen, die zum Verständnis des Einspruchs beitragen, bei.
- Unterschreiben Sie den Einspruch.

Sie erhalten eine schriftliche Eingangsbestätigung Ihres Einspruchs.

Einsprüche werden bei der CERTivation im Regelfall in mehreren Schritten geprüft:

- Der Einspruch wird an den Qualitätsmanagement Beauftragten (QMB) übergeben. Dieser prüft zunächst, ob der geschilderte Sachverhalt einen begründeten Einspruch darstellt und ob er sich bereits anhand der Angaben und der eingereichten Unterlagen beurteilen lässt.
- Bestehen hier Unklarheiten, klären wir den Sachverhalt weiter auf. Dazu fordert der QMB im Regelfall von den im Verfahren Beteiligten eine Stellungnahme an und leiten dazu das Beschwerdeanliegen weiter. Diese Stellungnahmen werden vom QMB geprüft.
- Ergibt die Prüfung, dass die Zertifizierungsentscheidung nicht zu beanstanden ist, teilen wir dies Ihnen als Einspruchsführer mit.
- Stellt sich jedoch heraus, dass der Einspruch begründet ist, wird Ihrem Einspruch stattgegeben und die Entscheidung korrigiert.

Als Einspruchsführer werden Sie über den Stand der Prüfung auf dem Laufenden gehalten und erhalten in jedem Fall ein abschließendes Schreiben zu Ihrem Einspruch.

Vervollständigend gilt der Prozess „Einspruchsmanagement“ der CERTivation GmbH.

## **3.4**

### **Auswirkungen unvorhergesehener Ereignisse auf den Zertifizierungsprozess**

Das beschriebene Zertifizierungsverfahren setzt voraus, dass alles planmäßig verläuft. Das ist leider nicht immer der Fall. Unvorhergesehene Ereignisse können Auswirkungen auf den Zertifizierungsprozess haben, zum Beispiel Einschränkungen bei der Auditierung.

Für den Fall, dass auf Grund unvorhersehbarer Ereignisse vom Standard eines Zertifizierungsverfahrens abgewichen werden muss, werden die betroffenen Kunden darüber informiert und mögliche Lösungswege eruiert.

Mögliche Auswirkungen, die alle Verfahren betreffen, werden auf der Webseite der CERTivation unter der Rubrik „News“ veröffentlicht.

## 4 ZERTIFIZIERUNGSZEICHEN UND DEREN NUTZUNG

Die CERTivation GmbH stellt dem zertifizierten Kunden ein Zertifikat aus und ein Logo/Siegel zur Verfügung, das der zertifizierte Kunde für die eigene Außenwirkung nutzen kann. Dabei sind die in diesem Abschnitt beschriebenen Regeln zur Nutzung zu beachten.

### 4.1 Zeichen

#### 4.1.1 Zertifikat

Das Zertifikat der CERTivation GmbH enthält die folgenden Informationen:

- a) den Namen und den geographischen Ort des zertifizierten Kunden (oder den geographischen Ort des Hauptsitzes und jeden Standorts innerhalb des Geltungsbereichs einer Mehrfach-Standort-Zertifizierung);
- b) das Datum zur Erteilung, Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung oder Erneuerung der Zertifizierung, das nicht vor dem Datum der betreffenden Zertifizierungsentscheidung liegen darf;
- c) das Ablaufdatum, das im Einklang mit dem Re-Zertifizierungszyklus identisch ist mit dem Fälligkeitsdatum zur Re-Zertifizierung;
- d) einen eindeutigen Kennzeichnungsschlüssel;
- e) die Managementsystemnorm und/oder weitere normative Dokumente einschließlich einer Angabe des Ausgabestatus (z. B. Revisionsdatum oder Nummer), die für das Audit des zertifizierten Kunden verwendet wurde(n);
- f) den eindeutigen und unmissverständlichen Geltungsbereich der Zertifizierung im Hinblick auf Tätigkeiten, Produkte und Dienstleistungen soweit an dem jeweiligen Standort anwendbar;
- g) den Namen, die Anschrift und das Zertifizierungszeichen der Zertifizierungsstelle; andere Zeichen (z. B. Akkreditierungssymbole, Kundenlogo) dürfen verwendet werden, wenn Sorge dafür getragen wird, dass diese nicht irreführend oder mehrdeutig sind;
- h) alle weiteren Informationen, die durch die für die Zertifizierung verwendete Norm oder andere normative Dokumente gefordert werden; Zertifikate für ISO/IEC 27001 enthalten einen eindeutigen Verweis auf das gültige Statement of Applicability (SOA) unter Verwendung der Versionsangabe;
- i) Zusätzliche Angaben für ein ISO/IEC 27701 Zertifikat
  - a. eindeutiger Hinweis, dass es sich um eine Erweiterung der ISO/IEC 27001-Zertifizierung um ein Privacy Information Management Systems (PIMS) nach ISO/IEC 27701 handelt, wenn zutreffend;
  - b. die Angabe, ob die Zertifizierung die Rolle des zertifizierten Kunden als Verantwortlicher (PII-Controller), Auftragsverarbeiter (PII Processor) oder beide Rollen abdeckt;
  - c. den spezifischen Geltungsbereich des PIMS im Hinblick auf Tätigkeiten, Produkte, Dienstleistungen und Standorte, soweit relevant für den Schutz personenbezogener Daten;
  - d. Verweis auf das Statement of Applicability (SoA) auch fuer PIMS;
- j) Angaben zu verwendeten zusätzlichen Control-Sets soweit vorhanden, bspw.: DSGVO, BDSG, lokale Standards
- k) eine eindeutige Versionsnummer.
- l) Im Fall einer Rezertifizierung kann das Zertifikat um die folgenden, zusätzlichen Angaben ergänzt werden:
  - Datum der Erst-Zertifizierung;
  - das Anfangs- und Ablaufdatum des derzeitigen Zertifizierungszyklus;
  - das Ablaufdatum des letzten Zertifizierungszyklus zusammen mit dem Datum des Re-Zertifizierungsaudits angegeben ist."
- m) Unterschrift der Leitung der Zertifizierungsstelle
- n) Optionaler Verweis auf weitere nationale oder internationale Standards, die als Quelle eines zusätzlichen Control-Sets für das Statement of Applicability hinzugezogen wurden.

Wenn keine Tätigkeit der Organisation innerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung an einem bestimmten physischen Ort durchgeführt wird, wird dies auf dem Zertifikat angegeben, dass alle Tätigkeiten der Organisation aus der Ferne durchgeführt werden.

## 4.1.2 Logo/Siegel

Die CERTivation GmbH ist Inhaberin des Zertifizierungssiegels für Managementsysteme.



**Abbildung 1 Zertifizierungssiegel der CERTivation GmbH**

Das Logo/Siegel besteht aus dem „C“ des CERTivation-Logos, mit Nennung des zertifizierten Standards in der Mitte und dem Schriftzug CERTivation darunter.

Das Logo wird in einer festen Größe und Auflösung der zertifizierten Organisation zur Verfügung gestellt. Es darf ausschließlich in Zusammenhang mit dem zertifizierten Scope innerhalb der Gültigkeit der Zertifizierung zur Außendarstellung verwendet werden. Eine Veränderung des Siegels ist nicht zulässig.

Ab dem 01.10.2025 wird ein neues Siegel ausgegeben. Hiermit unterstützen wir unsere Kunden bei der barrierefreien Gestaltung ihrer Websites. Die in Abbildung 1 dargestellten Siegel behalten bis zum 30.09.2028 ihre Gültigkeit.

Das Aussehen der neuen Siegel anhand des Beispiels ISO/IEC 27001:



**Abbildung 2 das neue Siegel ab dem 01.10.2025**

Das neue Siegel besteht links aus dem „C“ des CERTivation Logos und rechts der Angabe der jeweiligen Zertifizierungsnorm, allerdings ohne Angabe der Norm-Version.

## 4.2 Zeichenbenutzer

Benutzer des Zertifizierungszeichen (Zertifikat und Siegel/Logo) der CERTivation GmbH sind die von der CERTivation GmbH zertifizierten Kunden.

### 4.3 Recht zur Zeichennutzung

Die CERTivation GmbH gestattet die Benutzung von Zertifizierungszeichen (Zertifikat und Siegel/Logo) ausschließlich im direkten Zusammenhang mit dem zertifizierten Geltungsbereich. Es darf auf Webseiten, Info- und Werbematerial verwendet werden.

Es ist der zertifizierten Organisation erlaubt, im Zeitraum der Gültigkeit der Zertifizierung mit den folgenden Zeichen zu werben:

- Siegel/Logo;
- Zertifikat. Das Zertifikat darf zur Außendarstellung als PDF-Dokument verwendet werden. Die Verwendung von Ausschnitten des Zertifikats ist nicht zulässig.

Zertifizierungszeichen (Zertifikat und Siegel/Logo) der CERTivation GmbH dürfen nicht an Kunden der zertifizierten Organisation zur Nutzung weitergegeben werden.

Der Kunde darf die von der CERTivation GmbH ausgestellten Zertifizierungsurkunden nur in ihrem vollständigen Inhalt und nicht auszugsweise oder verändert verwenden.

Das Zertifizierungszeichen darf nur in der Standardgröße und im Standarddesign gezeigt werden. Standardgröße und –design können auf Wunsch von der CERTivation GmbH zur Verfügung gestellt werden. Größe und Farben des Zertifizierungszeichen dürfen nicht verändert werden. Das Zertifizierungszeichen muss immer in seiner Gesamtheit gezeigt werden.

Der Zeichenbenutzer muss bei Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus in Kommunikationsmedien die Anforderungen der CERTivation GmbH einhalten.

Die CERTivation GmbH fordert von ihren Kunden, keine irreführenden Angaben bezüglich seiner Zertifizierung zu machen oder zu gestatten.

Das schließt ein, dass die zertifizierte Organisation die Zertifizierungsdokumente sowie Teile derselben nicht in irreführender Weise verwendet oder solche Verwendung gestattet.

Die Zeichenbenutzung ist beschränkt auf den Geltungsbereich der Zertifizierung. Hierzu ist erforderlich

- Die Erwähnung der angewandten Zertifizierungsnorm;
- Die Darstellung im Zusammenhang mit dem zertifizierten Geltungsbereich und die Vermeidung eines irreführenden Bezugs auf nicht zertifizierte Bereiche, Tätigkeiten, Standorte, Produkte oder Dienstleistungen;
- Die Erwähnung der Zertifizierungsstelle.

Das Zertifizierungszeichen darf nicht auf Prüfberichten, Kalibrierscheinen oder Zertifikaten verwendet werden.

Die Zeichen dürfen weder auf Produkten oder Produktverpackungen verwendet werden, noch in irgendeiner anderen Art und Weise verwendet werden, die als Kennzeichnung für die Produktkonformität interpretiert werden könnte.

Der Zertifikatshalter muss sich bei Fragen in Bezug auf die regelkonforme Verwendung des Zertifizierungszeichens an die CERTivation GmbH wenden.

Alle Werbematerialien müssen entsprechend geändert werden, wenn der Geltungsbereich bzw. die Gültigkeit der Zertifizierung verändert wurde. Bei Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung sind die Vorgaben von CERTivation GmbH einzuhalten, ggf. (z.B. bei Entzug oder Ablauf) muss die Verwendung aller Werbematerialien, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten, umgehend beendet werden.

Die CERTivation GmbH fordert von ihren Kunden, die Zertifizierung durch die CERTivation GmbH nicht in einer Art und Weise zu verwenden, die die CERTivation GmbH und/oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt.

Eigentümer des/der Zeichen und des Zertifikats bleibt die CERTivation GmbH.

#### 4.4 Verlust des Rechts auf Zeichennutzung

Das Recht auf Führung der Zeichen erlischt automatisch nach Ablauf der Gültigkeit der Zertifizierung. Der Anspruch auf Zeichenbenutzung erlischt ebenso nach Aussetzung oder Entzug der Zertifizierung. In diesen Fällen darf der Zeichenbenutzer noch vorhandene Dokumente, Unterlagen etc., die mit den Zeichen versehen sind, ab dem Datum des Erlöschens nicht mehr verwenden.

#### 4.5 Änderungen der Regelung zur Zeichennutzung

Die CERTivation GmbH informiert den Zeichenbenutzer unverzüglich über Änderungen der Regelung zur Zeichenbenutzung.

#### 4.6 Nutzung des Akkreditierungssymbols

Der CERTivation ist mit der erfolgreichen Akkreditierung das Recht auf Nutzung des DAkks-Akkretisierungssymbols verliehen worden. Genutzt werden können die im folgenden abgebildeten Versionen:



Abbildung 3 DAkks -Akkreditierungssymbol mit Registrierungsnummer



Die Nutzung des Symbols mit Angabe der Registrierungsnummer ist beschränkt auf die Nutzung durch die CERTivation GmbH und bedarf der Freigabe durch den Leiter der Zertifizierungsstelle. Eine Nutzung hat stets die Vorgaben der Akkreditierungssymbolverordnung (SymbolVO) zu beachten.

Abbildung 4 kombiniertes MLA-Zeichen von IAF und DAkks