



# Allgemeine Zertifizierungsordnung (ZO)

## für die Zertifizierung von Produkten/Dienstleistungen





## Vorwort

Die BSA-Zert ist die unabhängige Zertifizierungsstelle der BSA-Akademie.

Die BSA-Akademie wurde 1983 gegründet und hat seitdem mehr als 180.000 Teilnehmern, in den Bereichen Prävention, Fitness, Sport und Gesundheit qualifiziert. Derzeit bietet die BSA-Akademie über 70 staatlich geprüft und zugelassene Lehrgänge in den Fachbereichen Fitness/Individualtraining, Management, Ernährung, Gesundheitsförderung, Mentale Fitness/Entspannung und Fitness/Gruppentraining an.

Im Jahr 1997 hat die BSA-Akademie, in Zusammenarbeit mit der IHK Saarland, die Berufsprüfung zum Fitnessfachwirt IHK entwickelt. Inzwischen gilt diese erste öffentlich-rechtliche Weiterbildungsprüfung in der Branche als Standard für die nebenberufliche Qualifikation von Führungskräften. Im Jahr 2006 wurde mit dem Fachwirt für Prävention und Gesundheitsförderung IHK eine weitere öffentlich-rechtliche Berufsprüfung von der BSA-Akademie in Zusammenarbeit mit der IHK entwickelt. 2010 kam mit der „Fachkraft für betriebliches Gesundheitsmanagement (IHK) ein IHK-Zertifikatslehrgang hinzu.

Im Jahr 2001 wurde als Schwesterunternehmen der BSA-Akademie die BSA-Private Berufsakademie gegründet, die 2008 nach erfolgreicher Akkreditierung in die „Deutsche Hochschule für Prävention und Gesundheitsmanagement“ (DHfPG) umgewandelt wurde. Aktuell qualifizieren sich mehr als 8.000 Studierende mit den dualen Bachelor-Studiengängen und Master-Studiengängen an der DHfPG, die damit zu den zehn größten privaten Hochschulen in Deutschland zählt. Alle Bachelor- und Master-Studiengänge der staatlich anerkannten Hochschule sind akkreditiert und in über 40 europäischen Ländern anerkannt.

Die BSA-Zert ist eine unabhängige Zertifizierungsstelle und hat die Aufgabe, unparteiliche Personen- sowie Produktzertifizierungen durchzuführen. Sie ist in der Aufgabenumsetzung fachlich weisungsfrei und unabhängig von den Entscheidungsstrukturen der BSA-Akademie sowie der Deutschen Hochschule für Prävention und Gesundheitsmanagement.

### Hinweise:

*Geschlechtsbezogene Aussagen und Formulierungen in diesem Dokument sind als Grund der Gleichstellung für beiderlei Geschlecht aufzufassen bzw. auszulegen.*

*Nachdruck und Vervielfältigung dieser Ordnung - auch auszugsweise - ist nur mit schriftlicher Einwilligung der BSA-Zert zulässig.*



## Inhaltsverzeichnis

1. Geltungsbereich .....	4
2. Begriffe, Definitionen .....	4
3. Zertifizierungsprogramme, Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen .....	4
4. Zertifizierungsverfahren .....	5
5. Überwachung und Re-Zertifizierung .....	5
6. Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken .....	6
7. Aussetzung, Zurückziehung, Einschränkungen oder Beendigung der Zertifizierung .....	6
8. Zertifikate .....	8
9. Verwendung von Zertifikaten und Logos .....	8
10. Verantwortlichkeiten der BSA-Zert .....	8
11. Verantwortlichkeiten der Organisation .....	9
12. Beschwerden, Einsprüche .....	10
13. Prüfaufwände und Zertifizierungsgebühren .....	11
14. Lenkungs- und Programmausschuss .....	11
15. Inkrafttreten .....	11

## 1. Geltungsbereich

Diese Zertifizierungsordnung gilt für alle Zertifizierungsprogramme für Produkte und Dienstleistungen, die von der Zertifizierungsstelle der BSA-Akademie, nachfolgend BSA-Zert genannt, durchgeführt werden.

## 2. Begriffe, Definitionen

**Zertifizierungsprogramm:** Zertifizierungssystem, das sich auf bestimmte Produkte bezieht, auf welche dieselben festgelegten Anforderungen, spezifischen Regeln und Verfahren angewendet werden (ISO/IEC 17065:2012, 3.9)

**Zertifizierungsanforderungen:** festgelegte Anforderungen, einschließlich Produkthanforderungen, die durch den Kunden als eine Bedingung zur Feststellung oder Aufrechterhaltung der Zertifizierung erfüllt ist (ISO/IEC 17065:2012, 3.7)

**Produkthanforderungen:** Anforderung, die sich direkt auf ein Produkt bezieht und die in Normen oder anderen normativen Dokumenten festgelegt sind (ISO/IEC 17065:2012, 3.8)

**Geltungsbereich der Zertifizierung:** Festlegung

- des Produktes, des Prozesses, der Dienstleistung für die die Zertifizierung gewährt wird,
- des Zertifizierungsprogramms,
- der Norm(en) und anderer normativer Dokumente (einschließlich Zeitpunkt der Veröffentlichung), deren Erfüllung in Bezug auf das Produkt, den Prozess, die Dienstleistung beurteilt wurde (ISO/IEC 17065:2012, 3.10).

**Organisation, Kunde, Antragsteller:** Organisation oder Person, die gegenüber der Zertifizierungsstelle verantwortlich dafür ist, sicherzustellen, dass die Zertifizierungsanforderung, einschließlich der Produkthanforderungen, erfüllt sind (ISO/IEC 17065:2012, 3.18)

## 3. Zertifizierungsprogramme, Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen

Zertifizierungsprogramme beinhalten Anforderungen an Produkte oder Dienstleistungen, die in Normen oder anderen normativen Dokumenten festgelegt sind. Die Prüf- und Zertifizierungsgrundlagen zum jeweiligen Zertifizierungsprogramm werden über diese Zertifizierungsordnung, ergänzende Durchführungsbestimmungen sowie darin enthaltenden Prüfnormen/normative Dokumente in der jeweils gültigen Fassung abgebildet. Die dem Programm zugrundeliegende Zeichensatzung ist jeweils in der aktuellen Fassung zu berücksichtigen.

Die Bestätigung der Konformität mit dem spezifischen Zertifizierungsprogramm und den darin genannten Produkthanforderungen auf Basis der ISO/IEC 17065:2012 erfolgt durch Ausstellung eines Zertifikates. Zertifikate unterliegen der Überwachung – sofern im Zertifizierungsprogramm definiert - und sind grundsätzlich zeitlich befristet.



## 4. Zertifizierungsverfahren

Eine Zertifizierung oder die Prüfung und Bewertung der Konformität in Bezug auf das beantragte Programm/die beantragte Norm setzt sich prinzipiell aus folgenden Schritten zusammen:

### **Anfrage, Angebot, Zertifizierungsvertrag**

Schriftliche oder mündliche Anfragen zur Zertifizierung werden durch Übersendung von Informationsmaterial oder Verweis auf die Homepage der BSA-Zert beantwortet. Das Informationsmaterial beinhaltet eine Beschreibung des Zertifizierungsverfahrens sowie eine Listung aller relevanten Daten/Informationen, die für eine Angebotserstellung erforderlich sind. Die Angebotsabfrage kann direkt in der Zertifizierungsstelle oder über die Homepage der BSA-Zert ([www.bsa-zert.de](http://www.bsa-zert.de)) erfolgen.

Die Einleitung des Zertifizierungsverfahrens erfolgt durch Übermittlung des Vertragsangebotes an den Kunden. Die Unterzeichnung des Zertifizierungsvertrages durch den Kunden und dessen Übersendung an die BSA-Zert ist die Basis für die Zertifizierung. Nach Eingang des unterzeichneten Zertifizierungsvertrages beginnt das Zertifizierungsverfahren.

### **Antragsbewertung**

Der Eingang des Antrages wird schriftlich bestätigt. Mit der Bestätigung werden weitere, für die Prüfung relevante Dokumente und Daten abgefragt und im Rahmen des Zertifizierungsprozesses bewertet. Die eingereichten Dokumente und Daten werden im Hinblick auf das beantragte Programm und den Geltungsbereich der Zertifizierung auf Vollständigkeit geprüft. Sollte sich bei der Prüfung herausstellen, dass Unterlagen oder Daten fehlen, werden diese nachgefordert.

### **Evaluierung**

Die Evaluierung erfolgt gemäß Evaluierungsplan durch fachkompetente, von der BSA-Zert zugelassene Begutachter. Die Evaluierung beinhaltet in der Regel eine Dokumentenprüfung sowie eine Prüfung vor Ort (Inspektion). Näheres regeln die Durchführungsbestimmungen für das jeweilige Zertifizierungsprogramm.

Sofern Nichtkonformitäten auftreten, stellt die BSA-Zert Informationen über zusätzliche Evaluierungsaufgaben zur Verfügung, die erforderlich sind, um zu verifizieren, dass die Nichtkonformitäten behoben wurden.

Das Ergebnis aller Evaluierungstätigkeiten wird in einem Bericht zusammengefasst.

### **Bewertung**

Die Bewertung der Evaluierungsaktivitäten und des Evaluationsergebnisses erfolgt durch eine nicht am Evaluierungsprozess beteiligte Person. Ziel des Bewertungsprozesses ist die Herbeiführung einer Empfehlung für die Zertifizierungsentscheidung.

### **Zertifizierung**

Die Zertifizierungsentscheidung erfolgt auf Basis der Empfehlung aus der Bewertung und wird in der Zertifizierungsdokumentation aufgezeichnet. Die Zertifizierungsdokumentation besteht in der Regel aus dem Evaluierungsbericht sowie dem Zertifikat. Näheres regeln die Durchführungsbestimmungen für das jeweilige Zertifizierungsprogramm.

Sofern die Zertifizierung nicht gewährt werden kann, wird dies dem Antragsteller unter Nennung der Gründe mitgeteilt.

## 5. Überwachung und Re-Zertifizierung

Zertifikate unterliegen der Überwachung durch BSA-Zert, sofern im Zertifizierungsprogramm festgelegt.

Die Re-Zertifizierung erfolgt auf Antrag. Sie muss vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikates erfolgen.

## 6. Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken

Die Zertifizierung basiert auf den in Abschnitt 3 genannten Regeln und Prüfnormen. Die Einhaltung dieser Regeln und Prüfnormen ist verbindlich für die Aufrechterhaltung der BSA-Zert Akkreditierung. Wird aufgrund von Revisionen dieser Vorgaben eine Änderung des Zertifizierungsprogramms erforderlich, so werden unverzüglich alle betroffenen Organisationen hiervon in Kenntnis gesetzt.

Mögliche Anlässe können sein:

- Änderung der Zertifizierung zugrunde liegenden Prüfnormen,
- Änderung der Akkreditierungsregeln.
- Sonstige Änderungen, die die Zertifizierung beeinflussen, hierzu gehören auch Änderungen, die durch den Kunden ausgelöst werden.

BSA-Zert wird die betroffenen Organisationen über den Inhalt und das Datum für die Inkraftsetzung der Änderung informieren. Wenn erforderlich überprüft die BSA-Zert die Umsetzung der Änderungen durch die Kunden und ergreift durch das Programm geforderte Maßnahmen. Änderungen dieser Zertifizierungsordnung werden über die Homepage der BSA-Zert bekannt gemacht.

Je nach Art und Umfang der Änderung kann neben einer zusätzlichen Prüfung auch eine vertragliche Anpassung erforderlich werden. Akzeptiert die betroffene Organisation die aufgegebenen Änderungen, so wird davon ausgegangen, dass die Änderungen mit dem Tage, an dem sie in Kraft treten, Bestandteil des Vertrages sind. Informiert die betroffene Organisation BSA-Zert, dass sie nicht in der Lage oder willens ist, die Änderungen zu berücksichtigen, so endet das Vertragsverhältnis an dem Tage, an dem die Änderungen in Kraft treten.

Bei Maßnahmen zur Umsetzung der Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken, werden, sofern erforderlich, die folgenden Punkte berücksichtigt

- Evaluierung,
- Bewertung,
- Entscheidung,
- Erstellung überarbeiteter formeller Zertifizierungsdokumentation, um den Geltungsbereich der Zertifizierung zu erweitern oder einzuschränken,
- Erstellung von Zertifizierungsdokumentationen überarbeiteter Überwachungstätigkeiten (falls die Überwachung Teil des Zertifizierungsprogramms ist).

Aufzeichnungen schließen die Begründung für den Ausschluss jeglicher oben genannter Tätigkeiten ein (z. B. wenn sich eine Zertifizierungsanforderung, die keine Produkthanforderung ist, ändert und keine Evaluierungs-, Bewertungs- oder Entscheidungstätigkeiten notwendig sind).

## 7. Aussetzung, Zurückziehung, Einschränkungen oder Beendigung der Zertifizierung

### Aussetzung der Zertifizierung



Im Falle eines Verstoßes gegen die hier vorliegenden Zertifizierungsregeln bzw. den Zertifizierungsvertrag durch die Organisation kann das Zertifikat nach gründlicher Prüfung der Schwere des Verstoßes für eine von BSA-Zert festzulegende Zeit ausgesetzt werden.

Dies kann z.B. der Fall sein, wenn

- bei Überwachungsbegutachtungen eine Nichteinhaltung / -umsetzung verbindlich vereinbarter Korrekturmaßnahmen festgestellt wird, ein sofortiger Entzug des Zertifikates jedoch nicht für erforderlich gehalten wird,
- die Überwachungsbegutachtungen nicht fristgemäß durchgeführt werden können,
- sich die Organisation im Vergleichs- oder Konkursverfahren befindet,
- die Organisation kommt ihren finanziellen Verpflichtungen gegenüber der BSA-Zert nicht nach, soweit sie im Zusammenhang mit der Zertifizierung stehen,
- ein unzulässiger Gebrauch des Zertifikates oder des BSA-Logos bzw. des Akkreditierers nicht abgestellt wird.

Die Aussetzung wird von BSA-Zert schriftlich erklärt. Die Organisation kann gegen die Aussetzung des Zertifikates Einspruch einlegen.

Die Aussetzung ist ein temporärer Status, der nur mit der Wiedereinsetzung des Zertifikates oder Zertifikatsentzug enden kann. BSA-Zert wird die Aussetzung des Zertifikates aufheben, nachdem die beanstandeten Verstöße in der gesetzten Zeit nachweislich abgestellt sind. Während der Aussetzung darf das Unternehmen nicht mit der Zertifizierung werben.

#### **Entzug der Zertifizierung**

Kommt die Organisation trotz Aufforderung von BSA-Zert seinen Verpflichtungen nicht nach – z.B. zu den unter Punkt Aussetzung des Zertifikates genannten Gründen - so wird BSA-Zert als Sanktion gegen diesen Vertragsbruch das Zertifikat einziehen. Weitere Gründe für den Entzug eines Zertifikates können sein:

- es liegt ein formeller Antrag der Organisation vor,
- die Überwachungsbegutachtung ergibt, dass wesentliche Anforderungen, die an das Produkt/die Dienstleistung gestellt werden, nicht mehr erfüllt sind und in absehbarer Zeit nicht mehr erfüllt werden können,
- die Organisation bietet das Produkt, das Verfahren oder die Dienstleistung für einen längeren Zeitraum nicht mehr an,
- die Organisation kommt ihren finanziellen Verpflichtungen gegenüber der BSA-Zert nicht nach, soweit sie im Zusammenhang mit der Zertifizierung stehen,
- es liegen sonstige Verletzungen der Bedingungen des Zertifizierungsvertrages vor.

Die Organisation wird über den Entzug schriftlich informiert. Der Anbieter kann gegen den Entzug des Zertifikates Einspruch einlegen. In Abhängigkeit von den Gründen für den Entzug wird BSA-Zert ggfs. auch das Vertragsverhältnis beenden.

#### **Einschränkung der Zertifizierung**

In manchen Situationen kann es möglich sein, das Zertifikat mit eingeschränktem Geltungsbereich aufrecht zu erhalten. Diese Möglichkeit ist eine spezielle Einzelfallentscheidung und wird durch BSA-Zert im Interesse der Organisation geprüft.



### **Beendigung der Zertifizierung**

Die Zertifizierung endet nach drei Jahren, wenn nicht rechtzeitig ein Verfahren auf Re-Zertifizierung folgt. Zudem kann die Zertifizierung aus den oben bereits genannten Gründen beendet werden (siehe Abschnitt 6 und 7). Darüber hinaus hat jede Partei das Recht, den Zertifizierungsvertrag vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikates zu kündigen.

## **8. Zertifikate**

Das Zertifikat enthält folgende Angaben:

- Name und Adresse der Organisation,
- den Verweis auf das zu Grunde liegende Zertifizierungsprogramm,
- den Geltungsbereich der Zertifizierung,
- Gültigkeit und Auslaufdatum des Zertifikates,
- Datum der Erstausstellung,
- eine eindeutige Zertifikatsnummer,
- BSA-Zert-Logo und –Bildzeichen,
- Unterschrift einer zeichnungsberechtigten Person der BSA-Zert,
- Logo der Akkreditierungsstelle.

Das Zertifikat bleibt Eigentum der BSA-Zert.

## **9. Verwendung von Zertifikaten und Logos**

Bei bestandener Prüfung wird ein Zertifikat gemäß den Festlegungen aus Abschnitt 8 ausgestellt. Die Organisation erhält von BSA-Zert ein Zertifikat und Logos.

Zertifikat und Logos dürfen nur für die zertifizierten Organisationseinheiten der Organisation, den zertifizierten Geltungsbereich und nur innerhalb der auf dem Zertifikat dokumentierten Gültigkeitsdauer verwendet werden.

Zertifikate und Logos dürfen nicht in einer Weise verwendet werden, die irreführend ist oder die BSA-Zert in Misskredit bringt. Es gilt die Zeichensatzung der BSA-Zert für das jeweilige Programm in der jeweils gültigen Fassung.

Das Recht auf Nutzung von Zertifikat und Logos erlischt bei Annullierung, Kündigung, Aussetzung und Entzug sowie automatisch mit Beendigung des Vertrages.

Begutachtungsberichte und weitere ausgehändigte Zertifizierungsdokumente der BSA-Zert dürfen nur als Ganzes verwendet/veröffentlicht werden. Die Weitergabe/Veröffentlichung von Auszügen ist nicht gestattet.

## **10. Verantwortlichkeiten der BSA-Zert**

### **Vertraulichkeit**

BSA-Zert verpflichtet sich, alle Informationen und Unterlagen, die ihr von der Organisation zugänglich gemacht werden, vertraulich zu behandeln. Informationen über Produkte oder Organisationen werden nur mit schriftlichem Einverständnis der Organisation an Dritte weitergeleitet.



Die Akkreditierungsgesellschaft darf im Rahmen der Akkreditierungsaudits Einsicht in Unterlagen der Organisation nehmen. BSA-Zert ist im Rahmen der Akkreditierungen verpflichtet, solche Unterlagen dem Akkreditierer zur Einsicht zugänglich zu machen. Die Akkreditierungsgesellschaften sowie ihre Beauftragten sind – wie BSA-Zert auch – zur Vertraulichkeit verpflichtet.

In Fällen, in denen Gesetze die Weitergabe von Informationen an Dritte verlangen, wird die Organisation im Rahmen der Gesetze über die weitergeleitete Information in Kenntnis gesetzt. Aufgrund von Anforderungen der Akkreditierung ist BSA-Zert verpflichtet, ein Register aller ausgestellten Zertifikate zu führen und auch auf Anforderung zur Verfügung zu stellen. Daher sind von der Vertraulichkeit folgende Angaben ausgenommen: Name der Organisation, zertifizierter Standard/zertifiziertes Programm, Zertifikatsnummer, Geltungsbereich und Gültigkeitsdauer.

#### **Einsatz und Qualifikation der Begutachter**

BSA-Zert wählt für die Prüfung und Zertifizierung Begutachter mit der erforderlichen Kompetenz Qualifikation sowie entsprechender beruflicher Erfahrung aus. Die Anforderungen an Begutachter sind in den jeweiligen Durchführungsbestimmungen festgelegt.

Personal, das in einem Zertifizierungsverfahren eingesetzt werden soll, darf die Organisation nicht beraten haben. Die Klärung von Fragen hinsichtlich des Zertifizierungsverfahrens ist zulässig.

Dem Begutachterteam können externe Begutachter und / oder Sachverständige angehören. Die Organisation kann gegen den Einsatz von Begutachtern und / oder Sachverständigen ohne Angabe von Gründen Einwände erheben. BSA-Zert wird dann von deren Benennung Abstand nehmen.

Alle Begutachter und Sachverständigen sind per Vertrag zur Vertraulichkeit verpflichtet. Die Begutachter sind in der Durchführung der Prüfung einschließlich der Bewertung der Befunde und ihrer Empfehlung bezüglich der Erteilung des Zertifikats ausschließlich den internen Vorgaben aus dem BSA-Zert-Managementsystem verpflichtet.

#### **Aufbewahrung der Unterlagen**

BSA-Zert bewahrt alle Zertifizierungsunterlagen, -dokumente und -berichte elektronisch für einen Zeitraum von 2 Jahren über die aktuelle Laufzeit des Vertrages hinaus auf. Wenn das Zertifizierungsprogramm eine vollständige Wiederevaluierung des/der Produkts(e) innerhalb eines festgelegten Zyklus einschließt, werden die Aufzeichnungen mindestens für den laufenden und den vorangegangenen Zyklus aufbewahrt werden.

## **11. Verantwortlichkeiten der Organisation**

Die Organisation ist verpflichtet, die Anforderungen an das zu zertifizierende Produkt/die zu zertifizierende Dienstleistung einzuhalten. Dazu gehören insbesondere die nachfolgenden Punkte:

#### **Einhaltung der Anforderungen des Standards/Programmes**

Die Organisation verpflichtet sich, die fortlaufende Einhaltung der Anforderungen des zertifizierten Standards / Programmes sicherzustellen und ggf. notwendige Korrekturmaßnahmen durchzuführen.

#### **Unterstützung der BSA-Begutachter**

Die Organisation verpflichtet sich BSA-Zert eine fristgemäße Durchführung der Prüfung zu ermöglichen und den Begutachtern die für die Durchführung der Prüfung erforderliche Unterstützung zu gewähren. Sie wird ihnen ferner Zutritt zu dem der Zertifizierung zugrunde liegenden Produkt- oder Dienstleistungsbereichen gestatten und in erforderlichem Umfang Einblick in die benötigten Unterlagen ermöglichen.



Sofern Erfordernis besteht, dass BSA-Zert für die Aufrechterhaltung der eigenen Akkreditierung ein Witness-Audit durchführen lassen muss, wird die Organisation dies ermöglichen.

#### **Behandlung von Beschwerden**

Die Organisation verpflichtet sich, eingehende Beschwerden, die sich auf den Geltungsbereich der Zertifizierung beziehen, zu bearbeiten und - sofern zutreffend - geeignete Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Es sind Aufzeichnungen über Beschwerden und die ergriffenen Korrekturmaßnahmen zu führen. Diese Aufzeichnungen sind der BSA-Zert auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.

#### **Änderungen innerhalb der Organisation**

Die Organisation verpflichtet sich, BSA-Zert unverzüglich über Änderungen, die einen Einfluss auf den Geltungsbereich der Zertifizierung haben, zu informieren. Dies sind z.B.:

- Änderungen der Produkte bzw. Dienstleistungen,
- organisatorische Änderungen (Umfirmierungen, Standortverlegungen und -Änderungen, Zu- oder Verkauf von Unternehmen(steilen),
- Vergleichs- oder Konkursverfahren, sofern der vereinbarte Zertifizierungsumfang berührt wird, etc.),
- wesentliche Änderungen bzgl. Anzahl/Qualifikation der Mitarbeiter in relevanten Positionen

BSA-Zert prüft die Änderungen. Je nach Art und Umfang der Änderung kann eine zusätzliche vor Ort Prüfung erforderlich werden.

## **12. Beschwerden, Einsprüche**

**Einspruch** ist das Verlangen des Antragstellers, des Kandidaten oder einer zertifizierten Person, die durch die Zertifizierungsstelle getroffene Entscheidung in Bezug auf seinen/ihren angestrebten Zertifizierungsstatus zu überprüfen.

Einsprüche gegen einen Prüfungsbescheid sind innerhalb von vier Wochen nach Zugang des Bescheides schriftlich bei der BSA-Zert, unter Angabe von Gründen, vorzubringen. BSA-Zert bestätigt den Eingang von formellen Einsprüchen zeitnah schriftlich.

Eine **Beschwerde** ist Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet – jedoch in anderem Sinne als Einspruch, durch jede Person oder jede Organisation gegenüber einer Zertifizierungsstelle bezüglich der Tätigkeiten dieser Stelle oder einem Zertifikatsinhaber.

Beschwerde kann durch den von der Entscheidung der BSA-Zert direkt Betroffenen als auch jeder weiteren Partei eingereicht werden. Der Beschwerdeführer muss die Beschwerde schriftlich unter Darlegung der Gründe bei BSA-Zert einreichen. BSA-Zert wird den Eingang von formellen Beschwerden zeitnah schriftlich bestätigen und wenn notwendig Fortschrittsberichte zukommen lassen. Die Leitung der Zertifizierungsstelle analysiert die eingehenden Beschwerden und verfasst eine Stellungnahme. Hierbei werden alle Beteiligten fair und gleichberechtigt behandelt.

Die Zertifizierungsstelle ist für das Erfassen und Verifizieren aller erforderlichen Informationen (soweit möglich) verantwortlich, um eine Entscheidung über die Beschwerde oder den Einspruch herbeizuführen. Hierbei werden Ergebnisse aus früheren ähnlichen Vorgängen berücksichtigt. Die Entscheidung, die die Beschwerde oder den Einspruch klärt oder bewertet und genehmigt, erfolgt durch eine Leitungsperson der Zertifizierungsstelle, die nicht in die Zertifizierungstätigkeiten, die sich auf die Beschwerde oder den Einspruch beziehen, einbezogen ist. Alle Verfahren werden konstruktiv, unparteiisch und zeitgerecht behandelt. Personen entstehen durch die Ein-

reichung, Untersuchung und Entscheidung von Einsprüchen und Beschwerden keine Benachteiligungen. Einsprüche und Beschwerden werden dokumentiert, hierzu gehören auch Maßnahmen, die zu ihrer Lösung ergriffen werden. Falls zutreffend werden geeignete Korrekturmaßnahmen von den eingereichten Einsprüchen und Beschwerden eingeleitet.

Soweit möglich wird die Zertifizierungsstelle den Beschwerdeführer bzw. den Einspruchsführer über das Ergebnis und die Beendigung des Verfahrens förmlich informieren. Sollte die Zertifizierungsstelle nicht der richtige Ansprechpartner für eine Beschwerde und einen Einspruch sein, wird die BSA-Zert den Einspruchsführer darüber unter Berücksichtigung der oben genannten Vorgaben unterrichten.

### 13. Prüfaufwände und Zertifizierungsgebühren

Die Prüfaufwände für die Zertifizierung und die Überwachung/Re-Zertifizierung werden durch das jeweilige Zertifizierungsprogramm sowie weitere mitgeltende Dokumente (z.B. IAF MD1) bestimmt. Die Gebühren für die Zertifizierung sowie evtl. anfallender Nebenkosten werden per Angebot vereinbart und liegen für eine Vertragsperiode von drei Jahren fest.

Die Berechnungsgrundlage für die Höhe der Zertifizierungsgebühren ist die jeweils gültige Gebührenordnung der BSA-Zert.

Bei Rücktritt von bzw. Aussetzung/Entzug einer Zertifizierung besteht kein Anspruch auf Erstattung bereits erhobener Gebühren.

### 14. Lenkungs- und Programmausschuss

Der Lenkungs- und Programmausschuss nimmt unter anderem die gemäß ISO/IEC 17065, 5.2 „Mechanismus zur Sicherung der Unparteilichkeit“ definierten Aufgaben wahr.

Der Lenkungs- und Programmausschuss ist in diesem Rahmen in die Prüfung und Freigabe dieser Zertifizierungsordnung sowie – sofern erforderlich - von Durchführungsbestimmungen für Zertifizierungsprogrammen eingebunden.

Der Lenkungs- und Programmausschuss wird von der Leitung der BSA-Zert eingesetzt. Die Mitglieder des Lenkungs- und Programmausschusses vertreten die interessierten Kreise und sind hinsichtlich der Aufgaben aus dieser Zertifizierungsordnung nicht an Weisungen der Leitung der BSA-Zert gebunden. Näheres regelt die Geschäftsordnung des Lenkungs- und Programmausschusses.

Die Mitglieder des Lenkungs- und Programmausschuss haben über alle relevanten Vorgänge des Prüfungs- und Zertifizierungsverfahrens gegenüber Dritten Verschwiegenheit zu bewahren.

### 15. Inkrafttreten

Diese Zertifizierungsordnung tritt mit ihrer Veröffentlichung in Kraft. Sie findet Anwendung auf alle nach dem Veröffentlichungsdatum durchgeführten Zertifizierungsverfahren der BSA-Zert.

Saarbrücken, den 27.02.19  
Der Lenkungs- und Programmausschuss