

# Erklärung zur Unparteilichkeit bei der Durchführung von Konformitätsbewertungstätigkeiten



Zur Gewährleistung der Effektivität und der Übereinstimmung unserer Tätigkeit mit den Anforderungen der internationalen Akkreditierungsnormen unterhält die TÜO ein dokumentiertes Qualitätsmanagementsystem, das im Einklang mit den entsprechenden Festlegungen sowie Art, Bereich und Umfang der durchzuführenden Arbeiten steht.

Die TÜO ist eine unabhängige und neutrale Konformitätsbewertungsstelle und handelt nach den Prinzipien der **Unparteilichkeit**. Dies bedeutet, dass wir alle Konformitätsbewertungstätigkeiten objektiv und frei von jeglichen Interessenkonflikten durchführen. Die TÜO stellt ihre Zertifizierungskompetenz allen Antragstellern unabhängig und unter gleichen Bedingungen zur Verfügung. Bei **Anfragen und Aufträgen** wird darauf geachtet, dass alle interessierten Kunden die Dienstleistungen der TÜO in Anspruch nehmen können, wenn die Branchenkompetenz vorhanden ist. Die Bearbeitung der Anfragen und Aufträge erfolgt immer nach dem gleichen Verfahren; dabei spielt es keine Rolle, welche Größe ein Unternehmen hat oder welchen Organisationen es angehört. Die Kosten werden nach unternehmensspezifischen Kriterien entsprechend der Gebührenordnung der TÜO ermittelt.

Zur Wahrung der Objektivität erfolgt die Zertifizierung eines Managementsystems in zwei Schritten: dem Audit bzw. der Prüfung durch einen leitenden Auditor und der anschließenden Bewertung und Zertifizierung durch mindestens einen anderen Mitarbeiter der TÜO. Die Entscheidung über Zertifizierungen im Akkreditierungsbereich DIN EN ISO/IEC 17021 wird durch den Zertifizierungsstellenleiter oder einem durch ihn beauftragten, nicht an dem Verfahren beteiligten fachkompetenten Auditor/ Experten gefällt. Die Leitung und das Personal der Zertifizierungsstelle sind frei von kommerziellen, finanziellen und sonstigen Abhängigkeiten, die das Zertifizierungsergebnis beeinflussen könnten. Die Beteiligten an Zertifizierungsentscheidungen werden so ausgewählt, dass keine kommerziellen, finanziellen und sonstigen Druck ihre Unparteilichkeit gefährden kann.

Die TÜO hat eindeutige Verfahren hinsichtlich der Erteilung, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Einschränkung, Aufhebung, Annullierung und Entzug der Zertifizierung. Ein Verzeichnis der aktuellen Zertifikathaber sowie der Aussetzungen und Entzüge von Zertifikaten liegt in der Zertifizierungsstelle vor. **Informationen** dazu werden interessierten Parteien (z. B. Kunden, staatlichen Stellen, Nichtregierungsorganisationen, Verbrauchern und anderen öffentlichen Kreisen) auf Anfrage und unter Beachtung der Vereinbarungen zur Vertraulichkeit durch den Zertifizierungsstellenleiter und ihm beauftragte Personen zur Verfügung gestellt. Sollten Dritte darüber hinaus spezielle Informationen über Kunden der TÜO verlangen, wird durch den Zertifizierungsstellenleiter der TÜO die Berechtigung des Antragstellers diesbezüglich geprüft (gesetzlich berechtigt) und der Kunde dazu informiert bzw. dessen Einverständnis eingeholt.

Jährlich sowie anlassbedingt analysiert die Geschäftsführung der TÜO mögliche **Interessenskonflikte**, die aus Beziehungen mit verbundenen Stellen (z. B.

# Erklärung zur Unparteilichkeit bei der Durchführung von Konformitätsbewertungstätigkeiten



Tochterunternehmen) bzw. aus der Zusammenarbeit mit anderen Personen, Stellen oder Organisationen entstehen könnten.

Die TÜO erklärt, dass durch verbundene Stellen der Zertifizierungsstelle bzw. aus der Zusammenarbeit mit anderen Personen, Stellen oder Organisationen die Vertraulichkeit, Objektivität und Unparteilichkeit nicht beeinträchtigt werden.

## Die TÜO bietet keine

- Dienstleistungen bei Organisationen an, die sie selbst zertifiziert,
- Zertifizierung für Zertifizierungsstellen an,
- Beratungsdienstleistungen zur Erlangung bzw. Aufrechterhaltung der Zertifizierung der Organisation an,
- Beratungsdienstleistungen zur Entwicklung, Einführung und Aufrechterhaltung von Managementsystemen der Organisation an,
- Internen Audits bei Kunden an,
- Tätigkeiten einer Zertifizierungsstelle zusammen mit Tätigkeiten einer Beratungsorganisation für Managementsysteme an
- Zertifizierung von Produkten, Prozessen oder Dienstleistungen, die sie entwickelt, herstellt, anbietet, implementiert, betreibt und betreut, an.

Außerdem werden keine Audits an Beratungsorganisationen für Managementsysteme ausgegliedert.

Die Behandlung von **Beschwerden, Einsprüchen und Streitfällen** bezüglich der Durchführung des Konformitätsbewertungsverfahrens erfolgt nach einem festgelegten Ablauf. Es werden sowohl schriftliche als auch mündliche Beschwerden im Büro erfasst und danach umgehend dem Geschäftsleitung der TÜO vorgelegt. Die Geschäftsleitung entscheidet, wie im konkreten Beschwerdefall zu verfahren ist, um den Sachverhalt zu klären und den Standpunkt der TÜO zum Beschwerdegegenstand herauszuarbeiten. Der Standpunkt wird dem Beschwerdeführer ggf. mit Korrekturmaßnahmen schriftlich mitgeteilt. Kann der Beschwerdefall nicht beigelegt werden, so wird nach der Schiedsgerichtsvereinbarung des Zertifizierungsvertrages vorgegangen.

(Stand 08.09.2016)