

## Das Leitbild der Zertifizierungsstelle

Übergeordnetes Ziel unserer Zertifizierungstätigkeit ist es, allen Parteien das Vertrauen zu vermitteln, dass ein Managementsystem bzw. ein Produkt festgelegte Anforderungen erfüllt. Der Wert der Zertifizierung ist somit der Grad an öffentlichem Vertrauen, das durch eine unparteiliche und kompetente Bewertung an unsere Kunden, deren Auftraggeber, die Öffentlichkeit und weitere interessierte Parteien (z. B. Akkreditierungsstellen und staatliche Stellen) vermittelt wird.

Dementsprechend verpflichtet sich ZDH-ZERT zur Umsetzung der vertrauensbildenden Prinzipien gemäß DIN EN ISO/IEC 17021-1 und DIN EN ISO/IEC 17065.

Im Einzelnen sind dies:

### 1. Unparteilichkeit:

Um Vertrauen in die Zertifizierungstätigkeiten zu erzeugen, ist es notwendig, unparteilich zu sein sowie als unparteilich empfunden zu werden. Eine wesentliche Gefährdung der Unparteilichkeit ist die finanzielle Abhängigkeit vom Auftraggeber. Die Geschäftstätigkeiten von ZDH-ZERT sind so angelegt, dass die Zertifizierungsstelle und die im Auftrag von ZDH-ZERT handelnden Personen eine hinreichende finanzielle Unabhängigkeit vom Einzelverfahren besitzen. Weiterhin verpflichtet sich ZDH-ZERT, keinerlei Druck auf die im Zertifizierungsprozess agierenden Personen auszuüben. ZDH-ZERT führt keine Beratungen zum Aufbau von Managementsystemen oder zu Produktzertifizierungen durch. Die Verfahren der Zertifizierungsstelle sind in allen Phasen so gestaltet, dass für wesentliche Entscheidungsprozesse eine Selbstbewertung der geleisteten Arbeit ausgeschlossen ist. Mittels regelmäßig wechselnder Auditteams sind wir bestrebt, eine Vertrautheit zu Lasten der Unparteilichkeit auszuschließen. Für die Handhabung der Unparteilichkeit wurde das Aufgabengebiet des Lenkungsgremiums entsprechend erweitert, um in regelmäßigen Abständen die Gefährdungspotentiale für die Unparteilichkeit zu analysieren und entsprechende Maßnahmen wirksam umzusetzen. Die Geschäftsführung bewertet jegliches Restrisiko, um zu ermitteln, ob dieses innerhalb eines annehmbaren Risikograds liegt.

### 2. Kompetenz:

Die Basis für das Vertrauen in die Zertifizierungsentscheidung ist die fachliche und soziale Kompetenz der handelnden Personen. Dementsprechend verpflichtet sich die ZDH-ZERT GmbH, ausschließlich kompetentes und fortlaufend geschultes Personal einzusetzen.

### 3. Verantwortlichkeit:

ZDH-ZERT verpflichtet sich, eine Zertifizierungsentscheidung nur dann zu treffen bzw. aufrechtzuerhalten, wenn ausreichend objektive Nachweise vorliegen.

4. Offenheit:

Der Audit- und Zertifizierungsprozess von ZDH-ZERT ist vollständig über die Zertifizierungsordnung abgebildet. Die Zertifizierungsordnung ist im Internet veröffentlicht und steht jedem Interessenten als Download zur Verfügung. Weiterhin erhält jeder Kunde mit dem Angebot die Zertifizierungsordnung in aktueller Version. Informationen über Kunden werden, soweit diese nicht der Vertraulichkeit unterliegen, auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

5. Vertraulichkeit:

ZDH-ZERT verpflichtet sich und alle im Auftrag von ZDH-ZERT handelnden Begutachter und Partner, Informationen aus sämtlichen Zertifizierungstätigkeiten vertraulich zu behandeln. Weiterhin verpflichten sich ZDH-ZERT, ohne schriftliche Benachrichtigung des Auftraggebers keine weiteren Informationen über den Auftraggeber offen zu legen oder Dritten (z.B. Akkreditierungsstelle) zur Verfügung zu stellen. Weiterhin werden Informationen über den Kunden, die aus anderen Quellen als vom Kunden stammen (z. B. bei Beschwerden), vertraulich behandelt.

6. Offenheit für Beschwerden und Einsprüche:

Zur ständigen Verbesserung unserer Realisierungsprozesse und zur Erkennung möglicher Fehler verpflichtet sich ZDH-ZERT, alle begründeten Beschwerden und Einsprüche zweckmäßig zu behandeln und angemessene Anstrengungen zur Herbeiführung einer Klärung zu unternehmen.

7. Risikobasierter Ansatz:

ZDH-ZERT berücksichtigt bei der Planung und Durchführung seiner Dienstleistungen die Risiken in Bezug auf die Bereitstellung von kompetenter, folgerichtiger und unparteilicher Zertifizierung. Hierzu zählen z. B. Risiken im Zusammenhang mit Auditzielen, tatsächlicher und empfundener Unparteilichkeit, gesetzlichen, regulatorischen und Haftungsangelegenheiten, Einfluss des Audits auf den Kunden, irreführenden Aussagen vom zertifizierten Kunden, Zeichennutzung etc.

Die Geschäftsführung und Mitarbeiter von ZDH-ZERT sowie alle im Auftrag von ZDH-ZERT handelnden Begutachter und Partner verpflichten sich zur Einhaltung und Verwirklichung der beschriebenen Grundsätze und zur Anwendung des auf dieser Basis festgelegten Managementsystems.

Die Inanspruchnahme unserer Zertifizierungsdienstleistung steht allen Organisationen zur Verfügung.

Bonn, im Mai 2018