



Februar 2025

QM-Handbuch der BAM-Zertifizierungsstelle

**Quality Management Manual of the
BAM Certification Body**

Ansprechperson / Contact:

Jan Sunderkötter

T: +49 30 8104-1941

bzs@bam.de

Inhaltsverzeichnis / Table of contents

Präambel / Preamble	4
1 BAM-Zertifizierungsstelle / BAM Certification Body	4
1.1 Beschreibung / Description	4
1.2 Unparteilichkeit / Impartiality	4
1.3 <i>Unabhängigkeit / Independence</i>	4
1.4 <i>Vertraulichkeit / Confidentiality</i>	4
2 QM-System der BZS / QMS of the BZS	5
2.1 Qualitätsleitbild / Quality mission statement	5
2.2 Steuerung / Control	5
2.2.1 Arbeitskreis für Zertifizierung (AKZ) / Working Group for Certification (AKZ)	5
2.2.2 Beirat / Advisory Board	6
2.3 QM-Dokumentation / QM documentation	8
2.4 Interne Audits / Internal audits	8
2.5 <i>Externe Begutachtungen / External assessments</i>	8
2.6 <i>Korrekturmanagement / Correction management</i>	8
2.7 Managementbewertung / Management review	8
2.8 <i>Interne Kommunikation / Internal communication</i>	9
3 Anforderungen an Ressourcen / Resource Requirements	10
3.1 Personal / Personnel	10
3.2 <i>Räumlichkeiten & Umgebungsbedingungen / Premises & environmental conditions</i>	10
3.3 <i>Prüf- und Messeinrichtungen / Test and measurement equipment</i>	10
3.4 Extern bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen / Externally provided products and services	10
4 Anforderungen an Produkte / Product Requirements	11
4.1 Kundenorientierung / Customer focus	11
4.1.1 Beschwerden / Complaints	11
4.1.2 Einsprüche / Appeals	12
4.2 Leistungen der BAM-Zertifizierungsstelle / Services of the BZS	12
4.3 <i>Forschung und Entwicklung / Research and development</i>	12
4.4 <i>Hoheitliche und öffentliche Leistungen / sovereign and public services</i>	12
4.5 Wissenschaftlich-technische Dienstleistungen / Scientific and technical services	12
4.5.1 Zertifizierungsprogramme / Certification schemes	12
4.5.2 Zertifizierungssysteme und -zeichen / Certification systems and marks	13
4.5.3 Entwicklung neuer Zertifizierungsprogramme / Development of new certification schemes	13
4.5.4 Änderungen der Zertifizierungsanforderungen / Changes to the certification requirements	14
4.6 <i>Wissens- und Technologietransfer / Knowledge and technology transfer</i>	15
4.7 <i>Qualitätssicherung / Quality assurance</i>	15
4.8 <i>Veröffentlichung von Ergebnissen / Publication of results reports</i>	15
4.9 Zeichnung und Siegelung / Signing and sealing	15
4.10 Aufzeichnungen und Daten / Records and data	15

4.11	<i>Handhabung von Software / Software handling</i>	15
4.12	<i>Archivierung / Archiving</i>	15
5	<i>Mitgeltende Dokumente / Applicable Documents</i>	16
6	<i>Änderungsdienst / Amendments</i>	16
Anlage 1 (deutsch): Organigramm der BAM-Zertifizierungsstelle (BZS)		17
Annex 1 (english): Organization chart of the BAM Certification Body (BZS)		18
Anlage 2 (deutsch): Verantwortlichkeiten in der BZS		19
Annex 2 (english): Responsibilities in the BZS		20

Präambel / Preamble

Das vorliegende QM-Handbuch regelt Vorgänge und Prozesse, die im Managementhandbuch der BAM (MH-BAM) nicht geregelt sind. Das QM-Handbuch der BAM-Zertifizierungsstelle (BZS) baut auf dem MH-BAM ([LINK](#)), den zugehörigen Prozessen, Leitfäden und Formularen auf und enthält nur die für die BZS spezifischen Regelungen.

This QM manual regulates those procedures and processes which are not specified in the BAM Management Handbook (MH-BAM). The QM manual of the BAM Certification Body (BZS) build on the MH-BAM ([LINK](#)), the associated processes, guides and forms and contain only the regulations specific to the BZS.

1 BAM-Zertifizierungsstelle / BAM Certification Body

1.1 Beschreibung / Description

Die BAM-Zertifizierungsstelle (BZS) ist eine Konformitätsbewertungsstelle der BAM.

The BAM Certification Body (BZS) is a conformity assessment body of BAM.

1.2 Unparteilichkeit / Impartiality

Die BZS ist nicht Entwickler, Hersteller, Installateur, Verteiler oder Instandhalter der Produkte, die sie zertifiziert und berät ihre Kunden weder hierzu noch zu ihren Managementsystemen.

Werden innerhalb der BZS Interessenkonflikte festgestellt, so werden diese durch die Leitung der BZS dokumentiert, bewertet und mit Maßnahmen belegt. Sollte die Leitung selbst betroffen sein, übernimmt dies der Arbeitskreis für Zertifizierung (AKZ, siehe Kapitel 2.2.1).

Nicht-diskriminierende Bedingungen

Durch die Verfahren und Regelungen der BZS wird sichergestellt, dass allen Antragstellern, deren Produkte vom Geltungsbereich der Zertifizierungsprogramme der BZS erfasst werden, der Zugang zur Zertifizierung ermöglicht wird (siehe Prozess BZS „[02 Antrag bewerten](#)“ und „[02 Pyrotechnics-UK-CAP Review application](#)“).

Die Größe eines Kunden, seine Mitgliedschaften in Vereinigungen oder bereits erteilte, abgelehnte oder entzogene Zertifizierungen haben keinen Einfluss auf den Zertifizierungsprozess.

BZS is not the developer, manufacturer, installer, distributor, or maintainer of products certified by the BZS and does not provide advice to customers on this or on their management systems.

Reported conflicts of interest are documented and evaluated by the head of BZS, measures are derived. Should the head of BZS itself be affected, the Working Group for Certification (AKZ, see chapter 2.2.1) will take care of this.

Non-discriminatory conditions

The BZS procedures and regulations ensure that all applicants whose products are covered by the scope of the BZS certification schemes are granted access to certification (see process “2 BZS Review application” and “02 Pyrotechnics-UK-CAP Review application”).

The size of the customer's organization, its membership in associations or certifications already granted, rejected or withdrawn do not influence the certification process.

1.3 Unabhängigkeit / Independence

1.4 Vertraulichkeit / Confidentiality

2 QM-System der BZS / QMS of the BZS

2.1 Qualitätsleitbild / Quality mission statement

Die Leitung der BZS verpflichtet sich zur konsequenten Erfüllung der DIN EN ISO/IEC 17065, zu unparteilichem Handeln und zur konsequenten Umsetzung und Weiterentwicklung ihres Managementsystems.

The head of the BZS commits itself to consistently comply with DIN EN ISO/IEC 17065, to act impartially and to consistently implement and further develop its management system.

2.2 Steuerung / Control

Der Aufbau der BZS ist in Anlage 1 dieses QMH („Organigramm der BZS“) dargestellt. Die Geschäftsstelle der BZS (GS-BZS) umfasst die ständigen Mitarbeitenden der BZS, alle anderen Mitarbeitenden der BZS sind ihr temporär zugeordnet.

Die Verteilung der Verantwortlichkeiten der BZS regelt Anlage 2 dieses QMHs („Verantwortlichkeiten in der BZS“).

The structure of the BZS is shown in Annex 1 of this QM manual ("Organizational Chart of BZS"). The BZS office (GS-BZS) comprises the permanent staff of the BZS; all other BZS employees are temporarily assigned to it.

The allocation of responsibilities in the BZS is regulated in Annex 2 of this QM manual ("Responsibilities in the BZS").

2.2.1 Arbeitskreis für Zertifizierung (AKZ) / Working Group for Certification (AKZ)

Aufgaben

Der AKZ ist ein fachübergreifender Ausschuss der BAM, der sich mit der Zertifizierung nach DIN EN ISO/IEC 17065 befasst. In Bezug auf die Zertifizierungstätigkeiten der BAM trifft er strategische Entscheidungen, berät über die Einrichtung neuer Zertifizierungsprogramme, kann bei Bedarf fachliche Unterstützung bei Zertifizierungsfragen leisten und legt Maßnahmen bei Beschwerden gegen die BZS-Leitung fest (siehe Kapitel 4.1 „Kundenorientierung“). Der AKZ tagt in der Regel einmal jährlich zu Jahresbeginn. Themen sind unter anderem die Managementbewertung, der Geschäftsbericht und die Vorbereitung der Beiratssitzung (siehe Kapitel 2.2.2). Im Rahmen seiner Sitzungen sind Vertraulichkeit und Unparteilichkeit ein regelmäßiger Tagesordnungspunkt.

Die Verantwortlichkeiten des AKZ sind in Anlage 2 dieses QMHs („Verantwortlichkeiten in der BZS“) und in der [BZS_StAA_Dokumentenlenkung](#) aufgeführt.

AKZ-Mitglieder und Regelungen zu Sitzungen

Die GS-BZS führt eine formlose Liste über den Vorsitzenden und die Mitglieder des AKZ sowie deren Stellvertretungen (siehe [Mitgliederliste AKZ](#)).

Die Mitglieder des AKZ setzen sich wie folgt zusammen, wobei auf eine ausgewogene Interessenvertretung geachtet wird: AKZ-Vorsitz, Leitung BZS, Sachbearbeitung BZS, je eine Vertretung pro Zertifizierungsbereich, QMB-BAM und die Leitungen der an Zertifizierung beteiligten Fachbereiche.

Die Sitzungen des AKZ werden durch den/die Vorsitzende*n des AKZ geleitet. Beschlüsse werden mit einfacher Mehrheit während der Sitzung oder durch dokumentierte Zustimmung im Umlaufverfahren herbeigeführt. Stellvertretungen haben nur im Vertretungsfall Stimmrecht.

Bei Stimmengleichheit entscheidet der/die AKZ-Vorsitzende. Eine Mindestzahl an Stimmen ist nicht erforderlich.

Unterlagen und Protokolle werden gemäß [BZS_StAA_Dokumentenlenkung](#) abgelegt.

Tasks

The AKZ is an interdisciplinary committee of BAM which deals with certification according to DIN EN ISO/IEC 17065.

With regard to the BZS' certification activities, it makes strategic decisions, advises on the establishment of new certification schemes, can provide expert support on certification issues if required, and determines measures to be taken in the event of complaints against BZS management (see chapter 4.1 "Customer focus"). The AKZ usually meets once a year at the beginning of the year. Topics include the management review, the annual report and preparations for the Advisory Board meeting (see chapter 2.2.2). Confidentiality and impartiality are regular agenda items at its meetings.

Its responsibilities are listed in Annex 2 of this QM manual („Responsibilities in the BZS“) and the [BZS_StAA_Dokumentenlenkung](#).

AKZ members and regulations for meetings

The GS-BZS maintains an informal list of the AKZ chair and members and their replacements (see [List of members of the AKZ](#)).

The members of the AKZ shall be composed as follows, taking into account a balanced representation of interests: AKZ chair, BZS management, BZS processing, one representative for each certification area, QMB-BAM and the heads of the divisions involved in certification.

The meetings of the AKZ are lead by the AKZ chairperson. Resolutions are passed by simple majority during the meeting or by documented consent in circulation. Replacements have voting rights only in case of representation. In the event of a tie, the AKZ chairperson shall have the casting vote. A minimum number of votes is not required.

Documents and minutes are filed in accordance with [BZS_StAA_Dokumentenlenkung](#).

2.2.2 Beirat / Advisory Board

Aufgaben

Der Beirat der BZS ist ein Gremium, das die Interessen externer, an der BAM-Zertifizierung interessierter Kreise, vertritt.

Der Beirat übernimmt insbesondere die Aufgabe des Mechanismus zur Sicherung der Unparteilichkeit gemäß Kapitel 5.2 der DIN EN ISO/IEC 17065. Seine Aufgaben sind in Anlage 2 dieses QMHs („Verantwortlichkeiten in der BZS“) dargestellt. Der Beirat kann auch von anderen Konformitätsbewertungsstellen der BAM genutzt werden, wenn der Beirat dem zustimmt und entsprechend besetzt wird.

Der Beirat hat das Recht, sofern die oberste Leitung der BZS seinen Empfehlungen nicht folgt, unabhängige Maßnahmen unter Berücksichtigung der Vertraulichkeitsanforderungen zu ergreifen, z. B. Information von notifizierenden Behörden, Akkreditierungsstellen oder von Interessenvertretern.

Beirats-Mitglieder und Regelungen zu Sitzungen

Aus folgenden Kreisen ist jeweils mindestens ein Vertreter einzubeziehen, wobei die fachlichen Themen der Zertifizierungsbereiche abgebildet werden sollen:

- Kunden, ggf. Verbände
- Verbraucher
- Behörden, Ministerien o.ä.

Die Zusammensetzung des Beirats wird anlässlich seiner Sitzungen überprüft (siehe [Benennungsliste des Beirats](#)). Die Leitung der BZS benennt die Mitglieder des Beirates auf unbefristete Zeit und kann sie entpflichten.

Die Beiratsmitglieder sind zur Vertraulichkeit und zu unparteilichem Handeln verpflichtet. Bei Neuaufnahmen ist vor der ersten Einbindung eine Vertraulichkeitserklärung der neuen Mitglieder einzuholen.

Der Beirat tagt in der Regel einmal jährlich im ersten Quartal. Die Sitzung kann in Präsenz, virtuell oder als Hybrid-Veranstaltung stattfinden und wird durch die BZS-Geschäftsstelle einberufen. Die Teilnehmenden nehmen bei dieser Sitzung eine Bewertung der Unparteilichkeit der BZS-Tätigkeiten vor und machen ggf. Eingaben. Spätestens 10 Tage vor der Sitzung erhalten die Beiratsmitglieder dazu folgende Unterlagen: Geschäftsbericht, Managementbewertung und Risikoliste. Beiratsmitglieder, die bei der Sitzung verhindert sind, erhalten den Entwurf des Sitzungsprotokolls sowie die Bewertung des Beirats nach der Sitzung per E-Mail und können bis spätestens 14 Tage nach Erhalt Eingaben machen. Alle Eingaben werden im Protokoll aufgenommen und gemäß [Prozess Korrekturmanagement](#) bearbeitet.

Sollte es unterjährig Bedarf für die Bewertung eines Sachverhaltes durch den Beirat geben, weil z.B. neue Risiken für die Unparteilichkeit identifiziert wurden, so ist dies in einem Umlaufverfahren oder in einer zusätzlich einberufenen Sitzung, jeweils mit den oben beschriebenen Regelungen, möglich.

Folgende Themen sind ständige Tagesordnungspunkte der Sitzungen (siehe auch Anlage 2 dieses QMHs („Verantwortlichkeiten in der BZS“)):

- Vertraulichkeit und Unparteilichkeit (Verpflichtung aller Anwesenden z.B. über [F_BZS_Beirat_Teilnehmerliste](#))
- Informationen zur Managementbewertung und Risikoanalyse, insbesondere zur Unparteilichkeit
- Informationen zum Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen
- Übersicht zu den Einnahmen der BZS

Tasks

The BZS Advisory Board is a committee that represents in a balanced way the interests of external parties interested in BAM certification.

In particular, the Advisory Board assumes the task of the mechanism for safeguarding impartiality in accordance with EN ISO/IEC 17065. Its tasks are described in Annex 2 of this QM manual ("Responsibilities in the BZS". The Advisory Board can also be used by other conformity assessment bodies of BAM, if the Advisory Board agrees and is staffed accordingly.

If the top management of the BZS does not follow its recommendations, the Advisory Board has the right, to take independent action, taking into account the confidentiality requirements, e.g., information from notifying authorities, accreditation bodies or stakeholders.

Members of the advisory board and meetings

At least one representative from each of the following circles should be included, whereby the technical topics of the certification scope should be represented:

- Customers, associations if applicable;
- consumers;
- authorities, ministries or similar;

The composition of the Advisory Board is reviewed at its meetings (see [List of members of the Advisory Board](#)). The head of the BZS appoints the members of the Advisory Board for an indefinite period and can relieve them of their duties.

The members of the Advisory Board are obliged to maintain confidentiality and impartiality. In the case of new admissions, a declaration of confidentiality must be obtained from new members before the first integration.

The advisory board generally meets once a year in the first quarter. The meeting can be held in person, virtually, or as a hybrid event and is convened by the BZS office. During this meeting, the participants evaluate the impartiality of BZS activities and make any necessary submissions. At least 10 days before the meeting, advisory board members receive the following documents: annual report, management review, and risk analysis. Advisory board members who are unable to attend the meeting will receive the draft minutes of the meeting and the board's evaluation by email after the meeting and can make submissions within 14 days after receipt. All submissions are recorded in the minutes and processed according to the [correction management process](#).

If there is a need for the advisory board to assess a matter during the year, for example, if new risks to impartiality are identified, this can be done by circulation or in an additional meeting, each following the rules described above.

The following topics are permanent agenda items at the meetings (see also Annex 2 of this QM manual ("Responsibilities in the BZS")):

- Confidentiality and impartiality (e.g. obligation of all attendants via [F_BZS_Beirat_Teilnehmerliste](#));
- information on management review and risk analysis, in particular on impartiality;
- information on handling of complaints and appeals;
- overview of BZS revenues.

2.3 QM-Dokumentation / QM documentation

Nähere Regelungen dazu in [BZS_StAA_Dokumentenlenkung](#).

More detailed regulations in [BZS_StAA_Dokumentenlenkung](#).

2.4 Interne Audits / Internal audits

Die BZS beauftragt das zentrale QM der BAM, folgende Audits durchzuführen:

- jährliches Systemaudit in der BAM-Zertifizierungsstelle nach DIN EN ISO/IEC 17065
- je Zertifizierungsprogramm: 2 Audits innerhalb von 5 Jahren nach DIN EN ISO/IEC 17025; sollte das Zertifizierungsprogramm beendet werden, so werden in den letzten 2 Jahren keine Audits mehr beauftragt
- Änderung der Auditinhalte bzw. des Zeitrahmens zur Durchführung von Audits werden nach Rücksprache mit den betroffenen Zertifizierungsbeauftragten von der Leitung BZS beschlossen

The BZS commissions BAM's central QM to perform the following audits:

- annual system audit at the BAM certification body according to DIN EN ISO/IEC 17065
- per certification program: 2 audits within 5 years according to DIN EN ISO/IEC 17025; if the certification program is terminated, no more audits will be commissioned in the last 2 years
- Changes to the audit content or the time frame for carrying out audits are considered with the certification officer concerned and decided by the Head of BZS.

2.5 Externe Begutachtungen / External assessments

2.6 Korrekturmanagement / Correction management

2.7 Managementbewertung / Management review

Die Leitung der BZS führt jährlich mit Unterstützung der Zertifizierungsbeauftragten eine Managementbewertung gemäß den Vorgaben von MH-2.7 unter Verwendung von Formular [MQM27-F01](#) durch.

The head of BZS, with the assistance of the certification officers, conducts an annual management review as required by MH-2.7 using form [MQM27-F01](#).

2.8 *Interne Kommunikation / Internal communication*

3 Anforderungen an Ressourcen / Resource Requirements

3.1 Personal / Personnel

Die Fachbereiche der BAM sowie die Abteilung S stellen der BZS die benötigten Ressourcen zur angemessenen Erledigung der technischen und administrativen Aufgaben, die mit der Konformitätsbewertung verbunden sind, sowie den Zugang zu allen benötigten Ausrüstungen oder Einrichtungen zur Verfügung. Sie haben aber bezüglich der Prüfergebnisse, deren Bewertung und der Zertifizierungsentscheidungen keine Weisungsbefugnis.

Die Aufgaben der Mitarbeitenden sind in den Prozessen „Zertifizierung BZS“ bzw. „Zertifizierung Pyrotechnik-UK-CAP“ und „Kompetenzmanagement BZS“ aufgeführt. Alle in den Prozessen aufgeführten Rollen unterliegen dem Prozess „Kompetenzmanagement BZS“.

Personal, dass in die Bewertung oder Zertifizierungsentscheidung eingebunden ist, darf nicht in den Evaluierungsprozess eingebunden werden. Bewertung und Zertifizierungsentscheidung dürfen durch die gleiche Person vorgenommen werden.

The BAM Divisions and Department S provide the BZS with the necessary resources to adequately perform the technical and administrative tasks related to conformity assessment and access to all necessary equipment or facilities. They have no authority to issue instructions regarding the test results, their review, and the certification decisions.

The tasks of the employees are described in the processes „Zertifizierung BZS“ ("Certification BZS") resp. "Certification Pyrotechnics-UK-CAP" and "Competence Management BZS". All responsibilities listed there are subject to the process "Kompetenzmanagement BZS".

Personnel involved in the review or certification decision must not be involved in the evaluation process. The review and certification decision may be carried out by the same person.

3.2 Räumlichkeiten & Umgebungsbedingungen / Premises & environmental conditions

3.3 Prüf- und Messeinrichtungen / Test and measurement equipment

3.4 Extern bereitgestellte Produkte und Dienstleistungen / Externally provided products and services

Die BZS nutzt bei Zertifizierungsverfahren ausschließlich BAM-interne Ressourcen und vergibt keine Unteraufträge an externe Stellen. Die BAM-internen Ressourcen unterliegen den Regelungen des zentralen QM-Systems der BAM, welches die Einhaltung der relevanten internationalen Normen für die Evaluierungstätigkeiten sicherstellt. Alle Evaluierungstätigkeiten der BAM-internen Ressourcen erfolgen unter Kontrolle der BZS.

Daher ist keine weitere Regelung zu Unteraufträgen erforderlich.

The BZS uses exclusively BAM's internal resources for certification procedures. The internal resources of BAM are subject to the regulations of the central QM system of BAM, which ensures compliance with the relevant international standards for evaluation activities. All evaluation activities of the internal resources of BAM are carried out under the control of BZS. Therefore, no further regulation on subcontracting is necessary.

4 Anforderungen an Produkte / Product Requirements

4.1 Kundenorientierung / Customer focus

4.1.1 Beschwerden / Complaints

Beschwerden werden vertraulich behandelt und unparteiisch bearbeitet. Bei ihrer Bearbeitung kommt es zu keinen diskriminierenden Bedingungen.

Beschwerden können gegen alle Tätigkeiten der BZS eingelegt werden; sie müssen schriftlich erfolgen. Die BZS bestätigt den Eingang einer Beschwerde. Alle Beschwerden werden dokumentiert und auf Berechtigung geprüft. Der Beschwerdeführer wird über das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens informiert. Sollte die Beschwerde berechtigt sein, führt die BZS Korrekturmaßnahmen durch. Die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen wird nach vorgegebenen Verfahren geprüft (Prozess „[Korrekturmanagement](#)“).

Abweichend vom Prozess „[Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen](#)“ gelten für die BAM-Zertifizierungsstelle folgende Anpassungen:

- Die Rollen „Beschäftigte“ und „QMB-Abteilung“ werden durch die Sachbearbeitung der BZS übernommen, die auch den Kundenkontakt, die Pflege der Sammeliste und die Dokumentation des Beschwerdeverfahrens übernimmt.
- Bei der Beschreibung des Sachverhaltes wird die Beschwerde in der Antragsliste der BZS aufgenommen und eine Vorgangsnummer vergeben.
- Statt der Fachbereichs-/Referatsleitung wird die Leitung der BZS tätig.
- Es wird kein Fortschrittsbericht erstellt.
- Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt nicht durch die Person, gegen die oder gegen deren Tätigkeiten sich die Beschwerde richtet. Richtet sich die Beschwerde gegen die Leitung der BZS, dann übernimmt der AKZ das Verfahren.
- Die bearbeitende Person muss zudem dem Beschwerdeführer unparteiisch gegenüber sein, d.h. sie darf über die allgemeine BZS-Tätigkeit hinaus innerhalb der letzten zwei Jahre vor Eingang der Beschwerde nicht für ihn gearbeitet haben.

Ist die Beschwerde berechtigt, ist auf Kosten der BAM eine Nachbesserung – soweit dies möglich ist – anzubieten.

Complaints are treated confidentially and handled impartially. There are no discriminatory conditions in their processing.

Complaints can be lodged against all activities of the BZS; they must be in writing. BZS confirms receipt of the complaint. All complaints are documented and checked for eligibility. The complainant is informed of the result of the complaint procedure. If the complaint is justified, the BZS will take any required corrective actions. The effectiveness of the corrective actions is checked according to specified procedures (process „[Korrekturmanagement](#)“).

- Deviating from the process „[Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen](#)“, the following adjustments apply to the BAM Certification Body:
- The roles „Beschäftigte“ (engl. employee) and „QMB-Abteilung“ (quality manager of the department) are taken over by the BZS case processing, who is also responsible for customer contact and the documentation of the complaint process.
- When the facts of the case are classified, the complaint is included in the BZS application list and a case number is assigned.
- Instead of „Fachbereichs-/Referatsleitung“ (engl. head of the division), the head of the BZS takes action.
- No progress report is prepared.

- The complaint is not processed by the person against whom or whose activities the complaint is directed. If the complaint is directed against the management of the BZS, then the AKZ takes over the process.
- The person dealing with the complaint must also be impartial towards the complainant, i.e., he or she must not have cooperated with the complainant beyond the general BZS activities within the last two years before the complaint was received.

If the complaint is justified, a remedy - as far as possible - must be offered at BAM's expense.

4.1.2 Einsprüche / Appeals

Gegen eine Entscheidung oder eine Maßnahme der BAM-Zertifizierungsstelle zum Zertifizierungsvorgang (Aussetzung, Einschränkung, Zurückziehung oder Ablehnung der Zertifizierung) kann innerhalb eines Zeitraums von bis zu 30 Tagen nach Zugang der Mitteilung Einspruch eingelegt werden. Der Einspruch hat schriftlich zu erfolgen und ist zu begründen. Der Einspruch hat in Bezug auf Entscheidungen der Zertifizierungsstelle keine aufschiebende Wirkung.

Einsprüche werden analog zu Beschwerden behandelt.

An appeal against a decision or a measure of the BAM Certification Body concerning the certification process (suspension, restriction, withdrawal, or refusal of certification) may be lodged within a period of up to 30 days after receipt of the notification. The appeal is to be made in writing and to be justified. The appeal has no suspensive effect concerning decisions of the Certification Body.

Appeals are handled in the same way as complaints.

4.2 Leistungen der BAM-Zertifizierungsstelle / Services of the BZS

Die Leistungen der BZS sind Teil der Konformitätsbewertungen der BAM im Bereich der wissenschaftlich-technischen Dienstleistungen. Sie sind in den Zertifizierungsprogrammen der BZS beschrieben und werden auf der [Website der BZS](#) veröffentlicht.

The services of the BZS are part of BAM's conformity assessments in the field of scientific and technical services. They are described in the BZS certification schemes and are published on the [website of the BZS](#).

4.3 *Forschung und Entwicklung / Research and development*

4.4 *Hoheitliche und öffentliche Leistungen / sovereign and public services*

4.5 Wissenschaftlich-technische Dienstleistungen / Scientific and technical services

Die BZS zertifiziert Produkte und führt die notwendigen Überwachungen durch. Der Ablauf einer Zertifizierung ist im Prozess „[Zertifizierung BZS](#)“, bzw. für den Bereich ZBPyro im Prozess „[Zertifizierung Pyro-UK-CAP](#)“, dargestellt. Eine Übersicht findet sich auf der [Internetseite der BZS](#).

The BZS certifies products and carries out the necessary monitoring. The certification procedure is described in the process “[Zertifizierung BZS](#)”, resp. “Certification Pyrotechnics-UK-CAP” for ZBPyro. An overview is provided on the [BZS website](#).

4.5.1 Zertifizierungsprogramme / Certification schemes

Die Zertifizierungsprogramme der BZS enthalten alle spezifischen Anforderungen an Evaluierung, Zertifikatserteilung, Überwachung, Rezertifizierung sowie Informationen zur Akkreditierung der Programme. Bei der Zertifizierungsentscheidung wird anhand des Bewertungsberichts und der vorliegenden Dokumentation geprüft, ob alle im Zertifizierungsprogramm enthaltenen Anforderungen erfüllt sind.

Die Anerkennung externer Prüfberichte ist in den Prozessen „[Zertifizierung BZS](#)“, bzw. für den Bereich ZBPyro im Prozess „[Zertifizierung Pyro-UK-CAP](#)“, jeweils im Teilprozess der Bewertung dargestellt.

Die Prüfungen erfolgen auf Grundlage von produkt- oder parameterspezifischen Anforderungen, die Zertifizierung auf Grundlage der Kriterien, die in Zertifizierungsprogrammen definiert sind. Die Abrechnung der Leistungen erfolgt nach der jeweils aktuellen Fassung des [Preis- und Leistungsverzeichnisses der BAM \(PLV\)](#).

Für die Konformitätsbewertungstätigkeiten werden Verträge mit den Kunden geschlossen, die die Wahrung von Vertraulichkeit und Eigentumsrechten sowie Regelungen zur Haftung einschließen.

The certification schemes of BZS contain all specific requirements for evaluation, granting of certificates, surveillance, and recertification as well as information on accreditation of the schemes. The certification decision is made based on the review report and the available documentation to verify that all requirements of the certification scheme have been met.

Recognition of evaluation results is described in the process „[Zertifizierung BZS](#)“, resp. „[Certification Pyrotechnics-UK-CAP](#)“ for the certification area ZBPyro, each in the sub-process „Perform assessment“.

Tests are carried out based on product or parameter-specific requirements, the certification based on diverse criteria defined in certification schemes. Services are invoiced according to the current version of BAM's [List of Prices and Services \(PLV\)](#).

Contracts are concluded with customers for conformity assessment activities, which include confidentiality and property rights protection as well as liability regulations.

4.5.2 Zertifizierungssysteme und -zeichen / Certification systems and marks

Den Zertifizierungsprogrammen liegen verschiedene Zertifizierungssysteme zugrunde. Im gesetzlich geregelten Bereich werden diese durch die jeweilige Richtlinie vorgegeben. Im gesetzlich nicht geregelten Bereich beschreiben die Zertifizierungssysteme der BZS die anzuwendenden Vorgehensweisen. Deren Auswahl erfolgt in Abhängigkeit von der sicherheitstechnischen Bedeutung der jeweiligen Produktgruppe. Je nach Zertifizierungssystem sind bestimmte Zertifizierungszeichen nutzbar. Für den gesetzlich nicht geregelten Bereich sind Zertifizierungssysteme sowie Informationen zu Zertifizierungszeichen in der Anlage der [Zertifizierungsprogramme](#) veröffentlicht.

The certification schemes are based on specific certification systems. In the legally regulated areas the systems are defined by the applicable directive. In the legally non-regulated areas the BZS's own certification systems describe the procedures to be applied. The certification system is chosen depending on the safety significance of the relevant product group. Depending on the certification system the use of different certification marks is possible. For the legally non regulated areas information on certification systems and marks is published in the annex to the [certification schemes](#).

4.5.3 Entwicklung neuer Zertifizierungsprogramme / Development of new certification schemes

Im Rahmen von Zertifizierungsanfragen können die Fachbereiche und die Zertifizierungsbeauftragten neue Zertifizierungsprogramme entwickeln. Das Formular [F_BZS_Checkliste_Zertifizierungsprogramm](#) kommt zur Anwendung. Die Programme werden

durch die Fachbereiche und, wenn bereits vorhanden, die Zertifizierungsbeauftragten erarbeitet und sind im Formular [F_BZS_Zertifizierungsprogramm_Muster](#) zu beschreiben.

Für die Auftragsabwicklung wird die [Angebotsvorlage wissenschaftlich-technische Dienstleistungen](#) verwendet. Neue Zertifizierungsprogramme sind im Arbeitskreis für Zertifizierung (AKZ) vorzustellen und bedürfen der Zustimmung des Direktoriums.

In the context of certification requests, the Divisions and certification officers can develop new certification schemes. The form [F_BZS_Checkliste_Zertifizierungsprogramm](#) is used. New certification schemes are to be described in the form [F_BZS_Zertifizierungsprogramm_Muster](#).

The schemes are developed by the Divisions and, if already in place, by the certification officers. For order processing the [offer template Scientific-Technical Services](#) is used. New certification schemes are presented in the Working Group for Certification (AKZ) and require the approval by the Directorate.

4.5.4 Änderungen der Zertifizierungsanforderungen / Changes to the certification requirements

Die Fachbereiche geben Empfehlungen an die Zertifizierungsbeauftragten, wenn Zertifizierungsprogramme angepasst werden müssen. Änderungen können sich ergeben aufgrund von

- Änderungen der Zertifizierungsgrundlagen (z.B. Norm- und Richtlinienänderungen)
- Verändertem Stand der Wissenschaft und der Technik (insb. sicherheitstechnische Aspekte)
- Kundenwünschen
- Veränderungen des Akkreditierungs- bzw. Notifizierungsstatus'
- Maßnahmen aus Prozessen der Qualitätssicherung

Die BZS berücksichtigt dabei, soweit möglich, die dazu vorgebrachten Standpunkte der Betroffenen (Zertifizierungsbeauftragte, Fachbereichsleitung, Kunden, Akkreditierungsstelle, notifizierende Stellen), bevor sie über genaue Form und Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen entscheidet. Das Formular [F_BZS_Checkliste_Zertifizierungsprogramm](#) kommt zur Anwendung.

Maßnahmen zur Umsetzung der Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken, schließen, sofern erforderlich, Evaluierung, Bewertung, Entscheidung sowie die Überarbeitung der Zertifizierungsdokumentation (Zertifizierungserweiterung oder -einschränkung, Überwachung) ein.

Bei jeglichen Änderungen von zertifizierungsrelevanten Anforderungen setzt die BZS zeitnah ihre Kunden darüber in Kenntnis. Ggf. sind neue vertragliche Vereinbarungen mit den Kunden erforderlich, um die Umsetzung dieser neuen Anforderungen sicherzustellen. Mit der Veröffentlichung der geänderten Anforderungen legt die BZS angemessene Fristen für die Umsetzung und deren Überprüfung fest.

Ändern sich die Bedingungen im Rahmen einer Akkreditierung oder Notifizierung, werden zudem ggf. die Zertifikate entsprechend angepasst (z.B. Akkreditierungshinweis, Zertifizierungsanforderungen).

Die Zertifizierungsdokumentation schließt die Begründung für den Ausschluss von Evaluierung, Bewertung und/oder Entscheidung oder Überwachung ein (z. B. wenn die Produkthanforderung nicht zertifizierungsrelevant ist, z.B. Farbe).

The Divisions make recommendations to the certification officers when certification schemes need to be adjusted. Changes may arise due to:

- changes in the certification basis (e.g., changes in standards and directives);
- changes in the state of the art in science and technology (especially safety aspects);
- customer requests;
- changes in accreditation or notification status;
- measures from quality assurance processes.

The BZS considers, as far as possible, the views expressed by the parties concerned (certification officers, heads of Divisions, customers, accreditation body, notifying bodies) before deciding on the exact form and timing of the entry into force of the changes. The form [F_BZS_Checkliste_Zertifizierungsprogramm](#) is applied.

Measures to implement changes affecting certification shall include evaluation, review, decision, and revision of the certification documentation (extension or restriction of certification, surveillance).

In the event of any changes to certification-related requirements, BZS shall promptly inform its customers. If necessary, new contractual agreements with the customers may be required to ensure that these new requirements are implemented.

In addition, if the conditions change in the context of an accreditation or notification, the certificates are adopted accordingly if necessary (e.g., reference to accreditation, certification requirements).

The certification documentation includes the justification for exclusion from evaluation, review, and/or decision or surveillance (e.g., if the product requirement is not relevant for certification, e.g., colour).

4.6 *Wissens- und Technologietransfer / Knowledge and technology transfer*

4.7 *Qualitätssicherung / Quality assurance*

4.8 *Veröffentlichung von Ergebnissen/ Publication of results reports*

4.9 *Zeichnung und Siegelung / Signing and sealing*

Siehe Prozess „[Zertifizierung BZS](#)“ bzw. „[Zertifizierung Pyro-UK-CAP](#)“

See process „[Zertifizierung BZS](#)“ resp. „[Zertifizierung Pyro-UK-CAP](#)“

4.10 *Aufzeichnungen und Daten / Records and data*

Siehe Prozess „[Zertifizierung BZS](#)“ bzw. „[Zertifizierung Pyro-UK-CAP](#)“ sowie [BZS_StAA_Dokumentenlenkung](#)

See process „[Zertifizierung BZS](#)“ resp. „[Zertifizierung Pyro-UK-CAP](#)“ as well as [BZS_StAA_Dokumentenlenkung](#)

4.11 *Handhabung von Software / Software handling*

4.12 *Archivierung / Archiving*

Siehe Prozess „[Zertifizierung BZS](#)“ bzw. „[Zertifizierung Pyro-UK-CAP](#)“ sowie [BZS_StAA_Dokumentenlenkung](#)

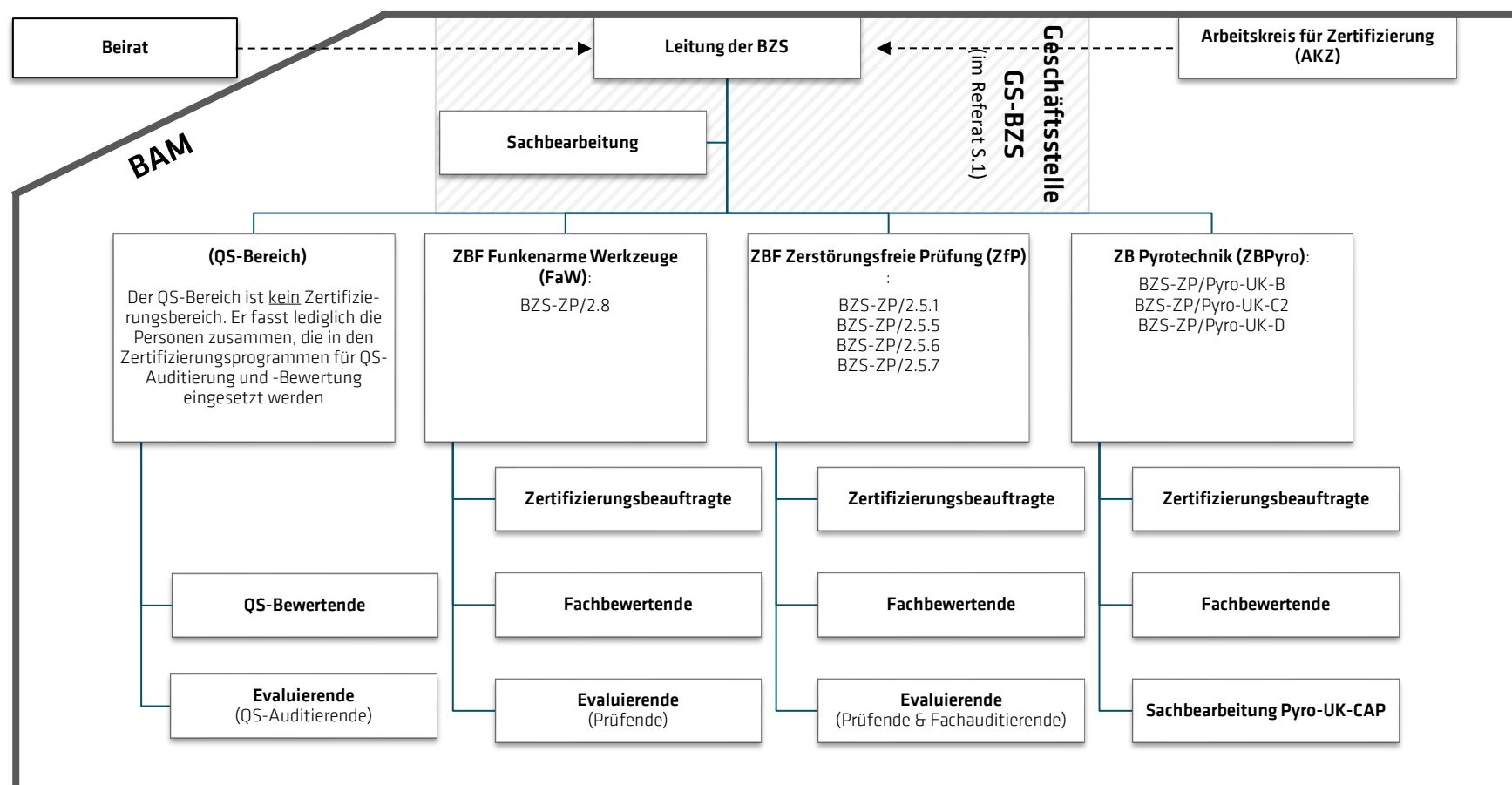
See process „[Zertifizierung BZS](#)“ resp. „[Zertifizierung Pyro-UK-CAP](#)“ as well as [BZS_StAA_Dokumentenlenkung](#)

5 *Mitgeltende Dokumente / Applicable Documents*

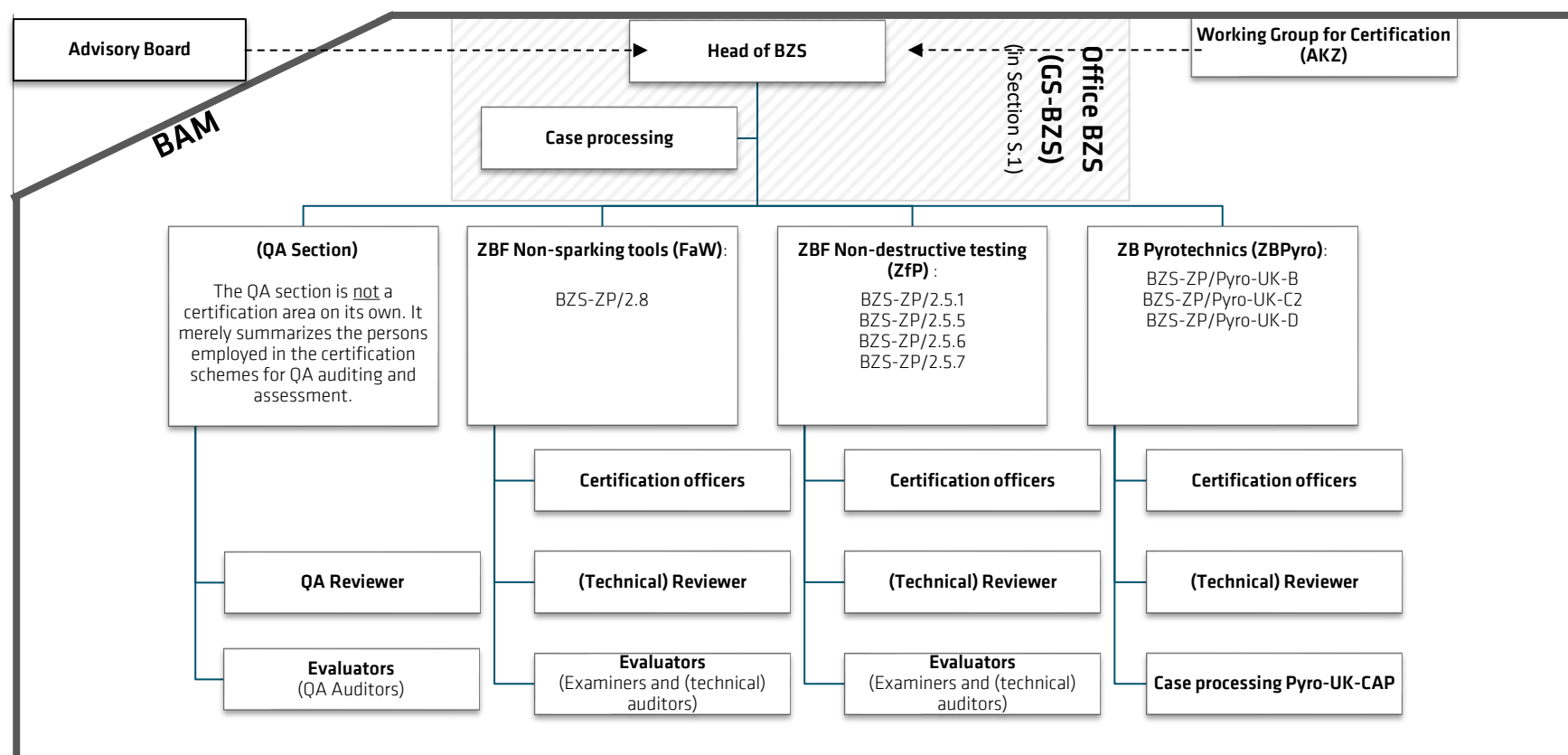
6 **Änderungsdienst / Amendments**

Juni 2022	Aufnahme ZB Pyrotechnik, Entfernen ZBF Museumsvitrinen, Verschiebung Zertifizierungssysteme und -zeichen in die Zertifizierungsprogramme, Verschiebung Meldepflichten in Prozess „Zertifizierung BZS“, Straffung, Abgleich mit Prozessen und redaktionelle Überarbeitung Inclusion of ZB Pyrotechnik, removal of ZBF Museum showcases, shifting of certification systems and marks to “Certification schemes”, shifting of reporting requirements to process “Certification BZS”, shortening, alignment with processes and editorial revision.
November 2022	Verweise auf ZBBau entfernt wegen Beendigung der Zertifizierung in dem Bereich (inkl. Anpassung Organigramm) Anpassung Beschreibung AKZ Struktur angepasst gemäß MH-BAM (de & en-Fassung) References to ZBBau removed due to termination of certification in the area (incl. adaptation of the organization chart) Modification of description AKZ Structure adapted according to MH-BAM (de & en version)
Januar 2023	Aktualisierung der Links von DMS in E-Akte Update of all links to E-Akte
Januar 2024	Anpassungen: Präambel; 2.2.1 Arbeitskreis für Zertifizierung AKZ; 2.2.2 Beirat; 3.1 Personal; 3.4 Anforderungen an externe Dienstleistungen Adaptations: Preamble; 2.2.1 Working Group for Certification AKZ; 2.2.2 Advisory Board; 3.1 Personnel; 3.4 Requirements for external services
Februar 2025	Anpassungen: 2.2.2 Beirat, 2.4 Interne Audits, 4.1.1 Beschwerden, Anlage 1 Organigramm, Aktualisierung der Links Adaptations: 2.2.2 Advisory board, 2.4 Internal audits, 4.1.1 Complaints, Annex 1 Organigram, Update of the links

Anlage 1 (deutsch): Organigramm der BAM-Zertifizierungsstelle (BZS)



Annex 1 (english): Organization chart of the BAM Certification Body (BZS)



Anlage 2 (deutsch): Verantwortlichkeiten in der BZS

Die Tätigkeit der BZS unterliegt der Genehmigung und Kontrolle durch den/die Präsidenten/in der BAM, der die Gesamtverantwortung für die Durchführung der Konformitätsbewertungsverfahren an die Leitung der BZS delegiert hat (siehe [Benennungsschreiben der Leitung](#)). Die einzelnen Verantwortlichkeiten sind der Tabelle zu entnehmen:

Vorgang (gemäß ISO/IEC 17065 5.1.3)	Prüfleitung / Sachbearbeitung Pyro-UK-CAP ¹	Bewertende	Zert.beauftragte	Leitung BZS	GS-BZS	RLS.1	ALS	P, Direktorium	AKZ	FBL	AL des FBs	BAM-QM	Justizariat	Beirat
Entwicklung von grundsätzlichen Regelungen, die sich auf die Tätigkeit der Stelle beziehen			M	D, E	M	I		I	M	I		M	M	
Überwachung der Umsetzung der grundsätzlichen Regelungen & Verfahren: - Überwachung Gesamtsystem (durch interne Audits, Managementbewertung) - Unparteilichkeit		M	M I	D, E D, E	M M	I	I	I I	I I	I	I	M M		M
Überwachung der Finanzen der Zertifizierungsstelle				D	M	E	I	I						I
Entwicklung von Zertifizierungstätigkeiten			M	D				M	I	M	E			I
Entwicklung von Zertifizierungsanforderungen	M	M	D	E	M				I					
Evaluierung	D									E				
Bewertung		D		E										
Zertifizierungsentscheidungen			D	E										
nach Bedarf Delegation von Befugnissen auf Ausschüsse oder Einzelpersonen, um festgelegte Tätigkeiten im Auftrag der BZS auszuführen				D, E	I				I					
vertragliche Vereinbarungen			M/D ¹	D, E	M								M	
Bereitstellen ausreichender Ressourcen für Zertifizierungstätigkeiten (Zertifizierungsbereiche)			M	E	M				I	M	D			
Bereitstellen ausreichender Ressourcen für Zertifizierungstätigkeiten (GS-BZS)				E	M	M	D		I					
Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen			M, D ¹	D, E	M				I, M			I ²	M	I
Anforderungen an die Kompetenz des Personals (im Hinblick auf Zertifizierung)			M, D ¹	E	M				I	M		M ³ , I		
Managementsystem der Zertifizierungsstelle	I	I	M, D	E	D				M			M, I		

Legende:

D	Durchführungsverantwortung	gibt die Initiative für die Durchführung, kann diese ggf. delegieren (ein „D“ pro Aufgabe)
E	Ergebnisverantwortung	Rechenschaftspflicht, Budgetverantwortung, Verantwortung im rechtlichen oder kaufmännischen Sinne (ein „E“ pro Aufgabe)
M	Mitwirkung	Unterstützt durch Informationen oder ggf. auch Mitarbeit
I	Zu informieren	meist über das Ergebnis der Durchführung, ggf. über Zwischenschritte

¹ Gilt nur für ZBPyro

² Sammel listen

³ Schulung, Überwachung

Annex 2 (english): Responsibilities in the BZS

The activities of the BZS are subject to approval and control by the President of BAM, who has delegated the overall responsibility for the implementation of the conformity assessment procedures to the head of BZS (see [Benennungsschreiben der Leitung](#)). The individual responsibilities are shown in the table:

	Evaluator / Case processing Pyro-UK-CAP ¹	Reviewer	Certification officer	Head of BZS	BZS Office	Head of Div. S.1	Head of Dep. S	P, Directorate	AKZ	Head Techn. Div.	Head Dep. Techn.	BAM QM	Legal Dep.	Advisory Board
Procedure (according to ISO/IEC 17065 5.1.3)														
Development of policies relating to the operation of the BZS			C	R, A	C	I		I	C	I		C	C	
Supervision of the implementation of the policies and procedures: - With regard to the overall system (through internal audits, management review) - With regard to impartiality		C	C I	R, A R, A	C C	I	I	I I	I I	I	I	C C		C
supervision of the finances of the BZS				R	C	A	I	I						I
Development of certification activities			C	R				C	I	C	A			I
Development of certification requirements	C	C	R	A	C				I					
Evaluation	R									A				
Review		R		A										
Certification decision			R	A										
delegation of authority to committees or personnel, as required, to undertake defined activities on behalf of BZS				R, A	I				I					
contractual arrangements			C/R ¹	R, A	C								C	
provision of adequate resources for certification activities (certification areas)			C	A	C				I	C	R			
provision of adequate resources for certification activities (Secretariat of BZS)				A	C	C	R		I					
responsiveness to complaints and appeals			C, R ¹	R, A	C				I, C			I ²	C	I
personnel competence requirements (with regard to certification)			C, R ¹	A	C				I	C		C ³ , I		
management system of the BZS	I	I	C, R	A	R				C			C, I		
R	Responsible	gives the initiative for implementation, may delegate it if necessary (one "R" per task)												
A	Accountable	Accountability, budget responsibility, responsibility in the legal or commercial sense (one "A" per task)												
C	Consulted	Supported by information or cooperation if appropriate												
I	Informed	Mostly about the result of the implementation, possibly about intermediate steps												

¹ Applies only for ZBPYRO

² Summary lists („Sammellisten“)

³ Training, monitoring