



Management Service

**Mehr Sicherheit.  
Mehr Wert.**

### Information zum Thema Zertifizierung

Management-Systeme bergen zahlreiche Möglichkeiten zur Optimierung und profitablen Gestaltung der gesamten Arbeitsabläufe in Ihrem Unternehmen.

Mit der Einführung eines Management-Systems entdecken Sie Verbesserungsmöglichkeiten in den Abläufen und in der Organisation Ihres Unternehmens.

Sie erhöhen das Vertrauen Ihrer Kunden und Partner.

Sie steigern das Wir-Gefühl und damit die Motivation Ihrer Mitarbeiter.

Gutes tun und darüber reden: Die Zertifizierung und deren interne wie externe Kommunikation sind eine logische Konsequenz Ihrer Qualitätsanstrengungen.

# Steuern Sie Ihren Erfolg

Effektivität und Effizienz durch  
ein zertifiziertes Management-System

TÜV SÜD Management Service GmbH

TÜV®





## Acht Grundsätze

Ein Unternehmen erfolgreich zu führen bedeutet, es konsequent, nachvollziehbar und klar zu leiten und zu lenken. Die folgenden acht Grundsätze können von der Unternehmensleitung angewendet werden, um die Leistungsfähigkeit des Unternehmens zu verbessern. Gleichzeitig bilden diese acht Grundsätze für unsere Systemanalysten die Grundlage zur Zertifizierung Ihres Unternehmens.

### **1. Kundenorientierung**

Kunden stehen im Mittelpunkt jeder unternehmerischen Aktivität. Unternehmen sind eng mit ihren Kunden verknüpft und hängen in hohem Maß von ihnen ab. Daher liegt es im ur-eigenen Interesse eines jeden Unternehmens, die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Kunden zu verstehen, ihre Anforderungen zu erfüllen und danach zu streben, ihre Erwartungen zu übertreffen.

### **2. Führung**

Führungskräfte sind verantwortlich dafür, das Zweck und Ausrichtung des Unternehmens übereinstimmen. Dazu müssen sie ein internes Umfeld schaffen und erhalten, in dem sich Menschen voll und ganz dafür einsetzen können, die Unternehmensziele zu erreichen.

### **3. Einbeziehung des Einzelnen**

Auf allen Ebenen machen einzelne Menschen das Wesen einer Organisation aus. Nur wenn diese vollständig einbezogen werden, können ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation eingesetzt werden.

### **4. Prozessorientierter Ansatz**

Das gewünschte Ergebnis lässt sich effizienter erzielen, wenn Tätigkeiten und die dazugehörigen Ressourcen als Prozess geleitet und gelenkt werden.

### **5. Systemorientierter Managementansatz**

Das Erkennen, Verstehen, Leiten und Lenken von miteinander in Wechselbeziehung stehenden Prozessen als System trägt zur Wirksamkeit und Effizienz der Organisation beim Erreichen ihrer Ziele bei.

### **6. Ständige Verbesserung**

Die ständige Verbesserung der Gesamtleistung der Organisation stellt ein permanentes Ziel der Organisation dar.

### **7. Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung**

Wirksame Entscheidungen beruhen auf der Analyse von Daten und Informationen.

### **8. Lieferantenbeziehung zum gegenseitigen Nutzen**

Eine Organisation und ihre Lieferanten sind voneinander abhängig. Beziehungen zum gegenseitigen Nutzen erhöhen die Wertschöpfung beider Seiten.

Quelle: ISO 9000:2000





## Ablauf der Zertifizierung

Gibt es Themen, die Sie gerne besprochen hätten? Gibt es bei bestimmten Punkten Fragen in der Umsetzung? Sprechen Sie uns bereits im Vorfeld an, wir unterstützen Sie gerne!

### **Phase 1: Vorbereitung**

Wir informieren Sie über den Ablauf der Zertifizierung und bereiten uns gemeinsam mit Ihnen auf das Audit vor.

Sie erläutern uns Ihre Strategie zur Zielerreichung und wie diese gemessen wird.

Anschließend erfolgt eine Überprüfung der Anforderungen bezüglich:

- Unternehmens- und Qualitätsziele
- Verantwortung der Leitung
- Verbesserungsmaßnahmen und deren Wirksamkeit
- Kundennutzen und Kundenorientierung
- Kennzahlen und Trends

Am Ende der ersten Phase besprechen wir die weitere Vorgehensweise und stimmen die erforderlichen Schritte mit Ihnen ab.

### **Phase 2: Audit Stufe 1**

Ist das Management-System zu einem bestimmten Grad eingeführt, macht es Sinn, das System von außen zu durchleuchten. Ohne diese objektive Distanz besteht leicht die Gefahr, dass der Blick für das Wesentliche verloren geht.

Das **Zertifizierungsaudit** wird in zwei Stufen durchgeführt. Unsere Experten analysieren Ihr Management-System vor Ort und prüfen die Konformität mit der Bezugsnorm.

Im **Audit der Stufe 1** sind unter anderem folgende Themenbereiche zu verifizieren:

- Dokumentenprüfung
- Bewertung der Angemessenheit des beantragten Geltungsbereiches
- Standort- und produktspezifische Kundenbedingungen
- Bewertung der internen Audits
- Bewertung des Managementreviews
- angemessene Planung des Audits der Stufe 2 (Zertifizierungsaudit)
- Reife des Management-Systems für das Audit der Stufe 2





## Ablauf Zertifizierung

### Phase 3: Zertifizierungsaudit Stufe 2

Das **Audit der Stufe 2** ist spätestens sechs Monate nach dem Audit der Stufe 1 durchzuführen.

Gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern auditieren unsere Analysten das System anhand der Wertschöpfungskette. Hierbei werden insbesondere Verbesserungspotenziale identifiziert und gemeinsam mit den Beteiligten Optimierungsmaßnahmen festgelegt.

Je nach Bezugsnorm müssen die unterschiedlichsten Anforderungen hinsichtlich Auditorenqualifikation, Auditplanung, Auditablauf und Auditdokumentation erfüllt werden. Die Anforderungen sind in den IEC Guides bzw. in den Zertifizierungsvorgaben veröffentlicht, die weltweit für alle Zertifizierungsorganisationen Gültigkeit besitzen.

An Hand dieser Vorgaben werden wir immer versuchen, den Ablauf des Audits an die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens anzupassen.

### Phase 4: Bericht

Unmittelbar nach dem Audit findet das gemeinsame Abschlussgespräch über die Ergebnisse des Audits statt. Auf Basis der erkannten Stärken und Schwächen identifizieren wir Entwicklungspotenzial und besprechen die weitere Vorgehensweise.

Falls erforderlich, bewerten wir mit Ihren internen Auditoren sowie den Beteiligten vorgesehene Korrekturmaßnahmen im Hinblick auf die Weiterentwicklung und effiziente Umsetzung.

Unsere unabhängigen und erfahrenen Systemanalysten sind nicht nur im jährlichen Audit für Sie da, sondern stehen bei Fragen als kompetenter Ansprechpartner gerne zur Verfügung.

### Fälligkeit von Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits (W-Audit)

Das Datum des **1. Überwachungsaudits**, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem letzten Tag des Audits der Stufe 2 liegen (Solltermin -3/+0 Monate). Sollte das 1. Überwachungsaudit nicht innerhalb der 12-Monatsfrist durchgeführt worden sein, wird das Zertifikat ausgesetzt.

Wegen der nun engen Durchführungszeiten für 1. Überwachungsaudits ist dringend geraten – um Zertifikatsaussetzungen und -entzüge zu vermeiden –, dass diese Audits frühzeitig geplant und durchgeführt werden.

Fälligkeit für das **Rezertifizierungsaudit** ist der letzte Tag der Zertifikatslaufzeit, d. h. das Rezertifizierungsaudit sollte vor Ablauf der Zertifikatslaufzeit durchgeführt und von der Zertifizierungsstelle freigegeben worden sein. Der Kunde kann dann immer ein gültiges Zertifikat vorweisen, da direkt an die Laufzeit des alten Zertifikats anschließend, ein neues Zertifikat mit der vollen, dreijährigen Laufzeit ausgestellt wird.





## Das Zertifikat

Am Ende eines erfolgreichen Audits steht das Zertifikat. Um das Zertifikat zu erlangen, haben Sie und Ihre Mitarbeiter Ressourcen und Zeit investiert. Jetzt muss Ihr Zertifikat beweisen, dass es sein Geld wert ist. Aber woran erkennen Sie die „Qualität“ Ihres Zertifikates? Welche Aussagen stehen hinter den einzelnen Informationen?

### **Geltungsbereich**

Hier ist ersichtlich, welche Leistung(en) des Unternehmens zertifiziert wurde(n).

### **Norm**

Hier steht die relevante Bezugsnorm.

### **IAF-MLA-Logo**

Abbildung  
auf einem  
ISO 9001:2000  
Zertifikat



Die Abbildung dieses Logos in Verbindung mit der Registriernummer symbolisiert, dass der Aussteller des Zertifikats durch eine vom Deutschen Akkreditierungsrat (DAR) anerkannte und ermächtigte Stelle akkreditiert wurde. Die Stelle zeigt durch die intensive Zusammenarbeit mit den weltweit führenden Organisationen, zusammengefasst im IAF (International Accreditation Forum) und Unterzeichnung einer multilateralen Vereinbarung, die Einhaltung des gemeinsam erarbeiteten internationalen Regelwerks. Damit gewährleistet das Logo die weltweite Anerkennung Ihres Zertifikates.

### **Laufende Nummer des Zertifikates**

Zertifikate der TÜV SÜD Management Service GmbH beginnen mit den Ziffern 12.

### **Gültigkeit des Zertifikates**

Das Zertifikat ist drei Jahre gültig, wobei jährlich ein Überwachungsaudit und nach drei Jahren ein Wiederholungsaudit durchzuführen ist.





## Kommunikation intern

Viele Mitarbeiter in den Unternehmen begegnen der Einführung einer Norm mit Skepsis. Oft wird dieser Schritt sogar als störend empfunden. Ziel eines Management-Systems ist die konsequente Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation, der Zuständigkeiten, Verfahren, Prozesse und Mittel.

**Mehr dazu in  
„Alles richtig  
machen“**

Nachfolgend einige Tipps, wie Sie diese Thematik nach innen kommunizieren können:

- Informieren Sie alle Mitarbeiter ausführlich über Ihre Ziele.
- Nehmen Sie Ihren Mitarbeitern die Angst, indem Sie sie von Anfang an einbinden.
- Nehmen Sie sich die Zeit und führen Sie intensive Gespräche. Vermeiden Sie den Eindruck eines Verhörs.
- Motivieren Sie die Mitarbeiter, eine aktive Rolle bei der Identifikation von Prozessen einzunehmen. Nur der kann einen Prozess definieren, der darin arbeitet.
- Benennen Sie pro Prozess einen Verantwortlichen.
- Überzeugen Sie immer mit Zahlen, Daten und Fakten.
- Vermeiden Sie in einem ersten Schritt das Erfassen von Sonderfällen.
- Nehmen Sie immer den Punkt „Kontinuierliche Verbesserung“ auf Tagesordnungen von Besprechungen.
- Last but not least: Seien Sie selbst ein Vorbild.

### **Die Veröffentlichung der Prozesse**

Nach Abschluss der Erfassung und Beschreibung der Prozesse, ist die Veröffentlichung der Prozesse wesentlich für die Akzeptanz im Unternehmen.

Die Prozesslandschaft stellt eine Landkarte des Unternehmens dar, die an alle Mitarbeiter kommuniziert werden muss. Bei der Vermittlung ist auf die jeweils richtige Sprache und das richtige Medium zu achten. Nur wenn Ihre Mitarbeiter das System akzeptieren, wird sich der gewünschte Erfolg einstellen. Sie wissen selbst am besten, ob Papier- oder EDV-Dokumentation die bessere Akzeptanz erhalten.

Wichtig ist, das Verständnis und Interesse Ihrer Kollegen zu wecken. Systeme, die von den Menschen nicht akzeptiert werden, sind zum Scheitern verurteilt.





## Kommunikation extern

Qualitätsmarketing bedeutet nichts anderes als die Kommunikation der eigenen Unternehmensqualität nach außen. Unsere Managementsystem-Zertifizierung bietet hierfür eine ideale Grundlage und eine „Steilvorlage“ für Ihr Marketing.

### Die Marke „TÜV“

Der TÜV ist eine der stärksten Marken überhaupt. Mit einem Bekanntheitsgrad von 99 % im deutschsprachigen Raum können Sie nahezu jeden erreichen. Die Menschen verbinden mit dem Namen TÜV Unabhängigkeit, Vertrauen, Neutralität, Kompetenz und Unbestechlichkeit. Streuverluste existieren somit praktisch kaum.

### Marken werden durch uns noch stärker

Die drei Buchstaben „TÜV“ unterstützen – das zeigen aktuelle Studien – selbst starke Marken. Es tritt dabei weder eine „Kannibalisierung“ noch eine Ablenkung von der eigentlichen Werbeaussage zur Unternehmensqualität ein. Im Gegenteil: die Aufmerksamkeit wird erhöht.

### Orientierung und Halt

Gerade in Zeiten schwankender Markentreue, der zunehmenden Bedeutung von Eigenverantwortung im Geschäftlichen wie Privaten spielt die Marke TÜV eine immer wichtigere Rolle bei der Entscheidungsfindung.

**Mehr dazu in unserer „Prüf- und Zertifizierungsordnung“**

Das TÜV-Oktagon für Management-Systeme kommuniziert Ihre optimierten Geschäftsprozesse und die kontinuierliche Verbesserung Ihres Unternehmens. Ihren Kunden vermittelt dieses Zeichen, dass sie einen zuverlässigen Partner an ihrer Seite haben.

Abbilden können Sie Ihr TÜV-Oktagon für Management-Systeme auf Ihrem Geschäftspapier, auf Visitenkarten, in der Imagewerbung oder auf Ihren Firmenfahrzeugen, um nur einige Möglichkeiten zu nennen.



Zusätzlich unterstützen wir Sie mit Aluschildern und Fahnen.  
Bestellen können Sie diese Werbemittel unter [www.tuev-sued.de/tms](http://www.tuev-sued.de/tms)





Management Service



[www.tuev-sued.de/zertifizierung](http://www.tuev-sued.de/zertifizierung)

## Zusammenfassung

Durch die TÜV-Zertifizierung werden die Qualitätsbemühungen des gesamten Unternehmens durch einen neutralen kompetenten Dritten bestätigt. Die Kommunikation unter den Mitarbeitern wird vertieft, zusätzliche Erfahrungen und Anregungen werden eingebracht. Sie implementieren einen andauernden, kontrollierten Verbesserungsprozess, der Ihre Organisation in die Lage versetzt, auf die sich immer schneller ändernden geschäftlichen Rahmenbedingungen flexibel zu reagieren. Unterscheiden Sie sich von Ihren Mitbewerbern und nutzen Sie die Vorteile, die Ihnen ein TÜV-zertifiziertes Management-System im Markt bietet. Mit dem Zertifikat und dem TÜV-Oktagon dokumentieren Sie gegenüber Kunden, Geschäftspartnern, Behörden und der Öffentlichkeit Ihre eigenen hohen Ansprüche, die auch internationalen Forderungen entsprechen.

## Notizen

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TÜV SÜD Management Service GmbH

Ridlerstraße 65  
80339 München  
Deutschland  
Tel: +49 (89) - 57 91 - 25 00  
Fax: +49 (89) - 57 91 - 21 97  
[zertifizierung@tuev-sued.de](mailto:zertifizierung@tuev-sued.de)

