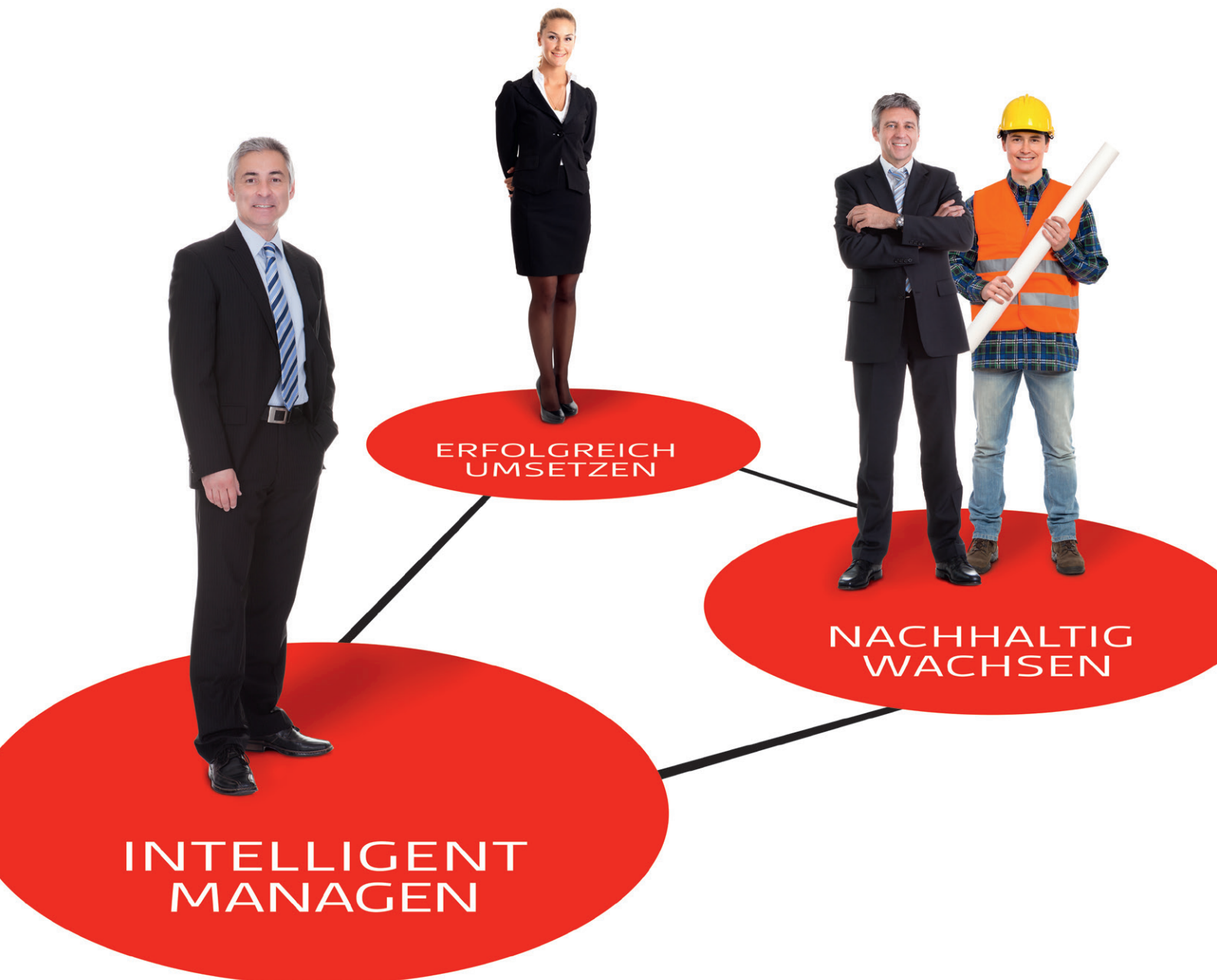


# Ihr Leitfaden für eine erfolgreiche Zertifizierung

Was Sie in den nächsten zwölf Monaten mit BSI erwartet



**bsi.**

...making excellence a habit.™

# Herzlich willkommen

beim Pionier der Zertifizierung!

Wir sind dafür verantwortlich, Sie beim Zertifizierungsprozess zu begleiten und Ihnen den gesamten Weg zu erleichtern.

Sie haben vielleicht schon alle nötigen Unterlagen vorbereitet. Nutzen Sie unsere Checkliste. Es lohnt sich immer, noch einmal alles zu überprüfen.

Sie können die folgende Checkliste und die Dokumentvorlage zur Projektplanung nutzen. Dadurch behalten Sie jederzeit die Übersicht – und die Kontrolle.

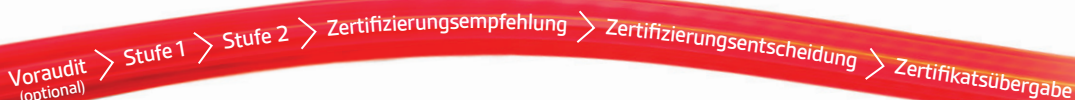
## Checkliste für die Zertifizierung

- ✓ **Ein aussagekräftiges Statement über alle Vorteile** – Schreiben Sie auf, welchen Nutzen Ihr Unternehmen aus einer Zertifizierung ziehen kann.
- ✓ **Motivation der Mitarbeiter** – Beteiligen Sie Ihre Mitarbeiter, informieren Sie sie regelmäßig und bringen Sie sie auf den neuesten Stand.
- ✓ **Ziele, Tätigkeitsbereiche und Ressourcen** – das Herzstück einer jeden Zertifizierung. Bitte listen Sie alles detailliert auf – Sie werden noch häufig darauf zugreifen.
- ✓ **Teamarbeit** – Ihre wichtigsten Mitarbeiter in allen Abteilungen müssen wissen, wie sie zusammenarbeiten sollen und was genau ihre Verantwortlichkeiten sind.
- ✓ **Projektplan** – Dieser sollte detailliert über die Tätigkeiten und wichtigsten Deadlines für die Umsetzung des Systems Auskunft geben.
- ✓ **Feedback von Kunden und Zulieferern** – Dies ist eine hervorragende Möglichkeit, Input zu erhalten, um Ihre Einstellung und geplanten Handlungen zu verbessern.
- ✓ **Systeme, Strategien, Abläufe und Prozesse** – Wie schneiden die aktuellen Vorgehensweisen verglichen mit der Norm ab?
- ✓ **Mitarbeitertraining** – Wenn Ihre eigenen Mitarbeiter ein internes Audit durchführen, können Sie potenzielle Probleme oder Verbesserungsmöglichkeiten bereits früh erkennen.

### Bitte beachten Sie:

Unvorhersehbare Ereignisse (wie z.B. die Covid-Pandemie) können den Standard-Zertifizierungsprozess beeinträchtigen und müssen entsprechend berücksichtigt werden. Bitte informieren Sie sich über aktuelle Hinweise auf unserer Website [www.bisgroup.de](http://www.bisgroup.de) in der Kategorie "Top Themen".

## Bewerbungsverfahren



# Sie werden schnell verstehen: Die richtige Vorbereitung ist das A und O während eines Zertifizierungsprozesses

Ein Voraudit kann Ihnen später Zeit sparen

Wir können für Sie eine optionale, im Vorfeld der offiziellen Zertifizierung stattfindende „Gap-Analyse“ durchführen. Diese wird auch Voraudit genannt. Sie befasst sich mit bereits bestehenden Prozessen und Abläufen und vergleicht sie mit den Standardanforderungen. Dinge, die möglicherweise übersehen wurden, aber auch potenzielle Schwächen werden herausgestellt. Gleichzeitig ist die „Gap-Analyse“ eine gute Generalprobe für Ihr Team, bevor das offizielle Audit der Stufe 1 und Stufe 2 beginnt.

Unsere effizienten BSI-Tools verschaffen Ihnen Wettbewerbsvorteile!

## Entropy™ Software

Wenn die Verarbeitung Ihrer Dokumente besser sein könnte oder wenn es Verständnis- oder Berechnungsschwierigkeiten Ihrer Produktivitätskennzahlen geben sollte, können die Tools der Business Improvement Software von BSI Entropy die perfekte Lösung sein. Die Features der Software können, effektiv genutzt, die Zeit bis zur Zertifizierung **um 50 % verringern**.

## Trainingskurse

Ihre Mitarbeiter sind von zentraler Bedeutung für den Erfolg Ihres Unternehmens. Sie auszubilden und ihre Unterstützung bei der Umsetzung eines neuen Managementsystems einzusetzen steht im Mittelpunkt. Wir bieten eine Fülle von Trainingskursen an, die sich konkret an Ihren Forderungen ausrichten. Unsere exzellenten Tutoren führen praxisnahe Audits durch, um die Prüfung lebendiger zu gestalten und bessere Ergebnisse zu erzielen.



**Tipp:** Nutzen Sie unsere hilfreichen Anleitungen zur Projektplanung

# Stufe 1 Die erste Bewertung

Lassen Sie uns objektiv überprüfen, wo Sie derzeit stehen

Sie haben zu diesem Zeitpunkt bereits Ihr neues Managementsystem eingeführt. Wenn wir Sie besuchen, wird Ihr BSI-Auditor Sie auf Herz und Nieren prüfen. Dies wird konstruktiv und auf positive Weise durchgeführt, um sicherzustellen, dass Sie Ihr Managementsystem optimal nutzen. Unser Ziel ist es, Sie optimal auf Stufe 2 vorzubereiten, und wir helfen Ihnen, all diese Herausforderungen zu meistern.

Ihre erste Bewertung (Audit) muss innerhalb von zwölf Monaten nach Ihrer Antragstellung zur Zertifizierung abgeschlossen werden. Viele Unternehmen entscheiden sich schon innerhalb der ersten sechs Monate für die Bereitschaftsbewertung (Stufe 1). Wir besuchen Sie an Ihrem Standort, führen alles in einem Bericht der Stufe 1 auf und entwickeln einen Plan für das Audit in Stufe 2.

Ihr BSI-Auditor wird Sie in folgenden Bereichen unterstützen:

- ✓ Überprüfung all Ihrer Dokumente.
- ✓ Durchführung von Gesprächen mit allen Mitarbeitern und der Inspektion des Standortes.
- ✓ Gewährleistung des umfassenden Verständnisses des Standards und dessen Anforderungen sowie der Leistungen Ihres Managementsystems.
- ✓ Überprüfung Ihrer Tätigkeitsbereiche und Gewährleistung der Erfüllung sämtlicher gesetzlicher und behördlicher Aspekte; Identifizierung möglicher Risiken.
- ✓ Vergleich der Leistung Ihres Managementsystems und der Betriebsabläufe an Ihrem Standort, um sicherzustellen, dass Sie für Stufe 2 gerüstet sind.

Bevor der Auditor Ihren Standort wieder verlässt, werden seine Beobachtungen mit Ihnen besprochen und in einem Bericht dokumentiert. So haben Sie einen guten Überblick über das, was funktioniert und was nicht funktioniert. Das kann bedeuten, dass Sie an manchen Elementen in Ihrem System noch weiter arbeiten müssen. Diese bezeichnen wir als Abweichungen. Die Abweichungen sind ein Bestandteil des Prozesses und kein Grund zur Beunruhigung.

Der durchschnittliche Zeitabstand zwischen Stufe 1 und 2 liegt maximal bei vier Monaten, dieser kann jedoch gegebenenfalls bei unterschiedlichen Standards variieren. Sie können dies mit Ihrem Verkaufs-/Kundenservice-Team besprechen.



Erinnerung für das  
Audit in Stufe 1

Auditor

Datum des Audits

BSI-Berichtsnummer (SMO)

## Stufe 1 – Abweichungsbericht

Ein Abweichungsbericht wird sämtliche Bereiche hervorheben, die nicht mit dem Standard übereinstimmen. Wir unterteilen diese in zwei Kategorien: Neben- und Hauptabweichungen.

### Nebenabweichung

Diese werden nicht als ernstes Problem betrachtet. Sie müssen dafür einfach Ihren eigenen internen Korrekturmaßnahmenplan (engl. Corrective Action Plan, CAP) oder „Plan über Korrekturmaßnahmen“ vor Beginn der Stufe 2 entwickeln, umsetzen und abschließen. Es ist nicht nötig, uns einen Plan über Korrekturmaßnahmen bei Nebenabweichungen in Stufe 1 zu senden.

### Hauptabweichung

Diese sind gravierender, weshalb Sie einen Korrekturmaßnahmenplan für BSI mit den vor Stufe 2 abzuschließenden Maßnahmen entwickeln müssen. Sie müssen den Korrekturmaßnahmenplan noch vor Beginn der Stufe 2 einreichen und wir werden bei unserem nächsten Besuch ganz besonders auf dieses Problem achten. Senden Sie Ihren Korrekturmaßnahmenplan an: [Caps.Germany@bsi-global.com](mailto:Caps.Germany@bsi-global.com) und vermerken Sie Ihre BSI-Berichtsnummer(SMO) in der Betreffzeile.



Dokumentieren Sie Ihren Maßnahmenplan über die geplanten Korrekturmaßnahmen, die mit der Abweichung verbunden sind.

# Stufe 2 Sie erhalten die Zertifizierung

## Das offizielle Audit

Dies ist das finale und offizielle Audit. Sie haben Stufe 1 erfolgreich abgeschlossen und sind nun für ein volles Audit gerüstet. Stufe 2 bestätigt Ihnen, dass Ihr Managementsystem vollends mit dem Standard übereinstimmt und in vollem Umfang in Ihrem Unternehmen angewendet wird. Wir werden die Umsetzung und Effektivität bewerten und nach erfolgreich bestandenem Audit der Stufe 2 Ihnen eine Empfehlung für Ihre offizielle Zertifizierung ausschreiben.

### Ihr BSI-Auditor wird:

- ✓ bescheinigen, dass Sie die Standardanforderungen erfüllen, sofern die Normanforderungen erfüllt sind.
- ✓ nach objektiven Nachweisen für die Implementierung eines Managementsystems suchen, u.a. Unternehmensleistungskennzahlen, Nachverfolgung der Unternehmens- und Prozessziele; Implementierung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen sowie die Implementierung der einzelnen Normforderungen.
- ✓ überprüfen, dass Ihr Managementsystem mit den entsprechenden rechtlichen Vorgaben übereinstimmt.
- ✓ die Kontrolle über den betrieblichen Ablauf Ihrer Prozesse bewerten. Sicherstellen, dass interne Audits und ausreichende Überprüfungen des Managementsystems durchgeführt wurden.
- ✓ nach einem positiven Ergebnis und erfolgreich durchgeführtem Abweichungsmanagement (sofern Abweichungen gefunden wurden) eine Empfehlung an die Zertifizierungsgesellschaft abgeben. Nach Prüfung durch ein Unabhängigkeitskomitee kann dann Ihr Zertifikat erstellt werden.

Wenn Sie Stufe 2 abgeschlossen haben, kann es nötig sein, ein paar letzte Korrekturmaßnahmen vorzunehmen. Genau wie in Stufe 1 sind diese kein Grund zur Beunruhigung und sollten als Möglichkeit gesehen werden, Ihr Managementsystem auf positive Weise zu verbessern.

Die gute Nachricht ist, dass es keine Verzögerung Ihrer Zertifizierung geben wird, vorausgesetzt, Sie haben einen Plan über Korrekturmaßnahmen für jegliche Nebenabweichungen bereits vorbereitet. Größere Lücken in Ihrem Managementsystem müssen beseitigt werden, bevor ein Zertifikat ausgestellt werden kann. Eine größere Lücke wäre z.B. eine festgestellte Hauptabweichung. Bei Hauptabweichungen werden wir Sie innerhalb von 30 Tagen nochmals besuchen, um die effektive Implementierung der Korrekturmaßnahmen vor Ort zu überprüfen.



### Erinnerung für das Audit in Stufe 2

Auditor

Datum des Audits

BSI-Berichtsnummer (SMO)

## Stufe 2 – Abweichungsbericht

Ein Abweichungsbericht wird Bereiche hervorheben, die nicht mit dem Standard übereinstimmen. Wir unterteilen diese in Neben- und Hauptabweichungen.

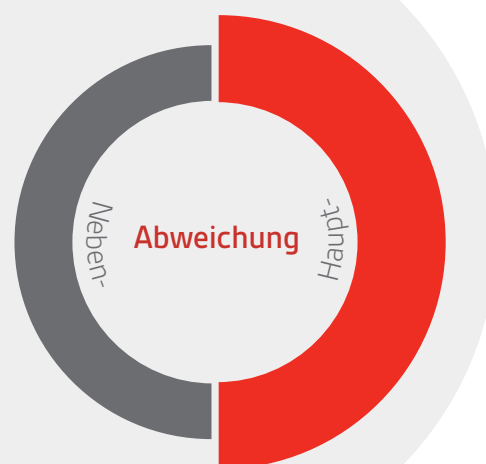
### Nebenabweichung

- Anders als in Stufe 1 muss in Stufe 2 diesmal ein Korrekturmaßnahmenplan (CAP) an BSI verschickt werden, da dies die Stufe ist, in der Zertifizierungsentscheidungen getroffen werden.
- Der Korrekturmaßnahmenplan (CAP) muss Folgendes enthalten: Ursachenanalyse, Sofortmaßnahmen (falls nötig), geplante Korrekturmaßnahmen inkl. Datum innerhalb von 90 Tagen. Dieser Korrekturmaßnahmenplan wird von Ihrem Auditor geprüft und freigegeben, sofern er zufriedenstellend ist. Der Korrekturmaßnahmenplan ist in der Regel innerhalb fünf Tagen nach dem Abschlussgespräch dem Auditor und der Caps.Germany@bsi-global.com zu übersenden.

### Hauptabweichung

- Sollte eine schwerwiegende Abweichung nachgewiesen werden, muss ein erneuter Besuch vereinbart werden. Dieser dient der Bestätigung der Umsetzung eines jeweiligen Plans über Korrekturmaßnahmen.
- Dieser zusätzliche Besuch wird nach 30 Tagen stattfinden, Sie können jedoch auch einen früheren Termin anfragen.
- Die Abweichungen müssen innerhalb von sechs Monaten nach dem Audit und vor der Ausstellung eines Zertifikats behoben werden.

Senden Sie Ihren Korrekturmaßnahmenplan an: Caps.Germany@bsi-global.com und vermerken Sie Ihre BSI- Berichtsnummer(SMO) in der Betreffzeile.



# Die nächsten drei Jahre mit BSI

Wir holen alles aus Ihrer Zertifizierung heraus

## Feiern Sie Ihren Erfolg und vermarkten Sie Ihr Zertifikat

Sobald Sie eine Zertifizierung erreicht haben, sollte die erfreuliche Nachricht an jeder wichtigen Stelle kommuniziert werden. Benachrichtigen Sie Ihre Kunden über Ihren Erfolg – veröffentlichen Sie eine Pressemitteilung, stellen Sie die Bedeutung des Erreichten intern heraus und bringen Sie Ihr Unternehmenslogo und Ihre Website auf den neuesten Stand, indem Sie die Zertifizierungsmarke dort hinzufügen.



Die Überwachungsaudits sind eine regelmäßige Überprüfung Ihres Managementsystems. In der Regel finden sie alle 12 Monate statt. Andere Intervalle wie z.B. sechs Monate sind ebenfalls möglich, in Absprache mit Ihrem BSI Office. Überwachungsaudits werden über einen Zeitraum von drei Jahren geplant. Sie sollen sicherstellen, dass sämtliche Elemente, die während des Audits in Stufe 2 abgedeckt wurden, regelmäßig geprüft werden. Dies gibt Ihnen die Sicherheit, dass all Ihre Systeme und Prozesse genau das leisten, was ursprünglich vorgesehen war. Der erste Besuch findet elf Monate nach dem Abschluss der Stufe 2 und danach alle zwölf Monate statt.

Diese Audits werden stets folgende Bereiche abdecken:

- Systempflege
- Überprüfung der Effektivität interner Audits und nachfolgender Maßnahmen
- Überprüfung des Managementsystems
- Vorbeugende Maßnahmen
- Korrekturmaßnahmenprozess (interne und externe Korrekturmaßnahmen)
- Beschwerden/Reklamation von Kunden
- Veränderungen am Qualitätsmanagementsystem (z.B. Verfahrensanweisungen, Qualitätsmanagement Handbuch, Organigramme etc.)

Zusätzlich wird bei jedem Überwachungsaudit Folgendes überprüft:

- Die Maßnahmen, die sich auf vorherige Abweichungen beziehen
- Die Effektivität der Performance Ihres Managementsystems, verglichen mit Ihren Zielen
- Der Fortschritt jeglicher neuer und geplanter Aktivitäten zur kontinuierlichen Verbesserung
- Ergebnisse aus internen und externen Audits aus dem vergangenen und aktuellen Jahr
- Die Nutzung von Kennzeichnungen oder anderen Bezugnahmen auf die Zertifizierung

Die Audits werden nicht nur sicherstellen, dass Sie sämtliche anvisierten Vorteile aus der Zertifizierung nutzen, sondern werden Sie auch auf die Rezertifizierungs-Audits, die am Ende eines jeden dreijährigen Zertifizierungszyklus angesetzt sind, vorbereiten.



# Fragen zum Zertifizierungsprozess

## Antworten auf Ihre Fragen

Wir wissen, dass Sie vielleicht ein paar Fragen an uns haben. Angesichts dessen haben wir eine Liste der am häufigsten gestellten Fragen zusammengestellt, um Ihnen zu helfen:

### FAQs

- F Wie lange ist die für mich gestellte Antragstellung auf Zertifizierung gültig?**
- A Ihr Audit in Stufe 1 muss innerhalb von zwölf Monaten nach Einreichen der Bewerbung abgeschlossen sein und für Ihre Audits werden beiderseitig passende Termine vereinbart. Wenn Sie sich dazu entscheiden, Ihr Audit innerhalb von zwölf Monaten nicht anzutreten, müssen Sie sich möglicherweise neu bewerben.
- F Wann sollten wir die Termine für ein Audit buchen?**
- A Das wird von der bereits in Ihrem Unternehmen eingesetzten Struktur des Managementsystems und von der Implementierung der Normanforderungen abhängen. Sie sind sich nicht sicher, ob Sie bereit sind? Dann können Sie mit dem BSI Kundenservice eine GAP-Analyse vereinbaren. Wenn Sie sich sicher sind, dann sprechen Sie unseren Kundenservice an und vereinbaren Sie einen Termin.
- F Wird BSI dafür sorgen, dass mein Audit von kompetenten Auditoren durchgeführt wird?**
- A BSI ist durch verschiedene Akkreditierungsstellen, u.a. durch DAkkS, UKAS, ANAB, geprüft und zugelassen. Für ein Zertifizierungsunternehmen wie BSI ist eine Akkreditierung essenziell, um Kompetenz und Unparteilichkeit bei der Durchführung von Audits und Zertifizierungen von Unternehmen zu demonstrieren, die mit den Standards für Managementsysteme übereinstimmen.
- F Wird mich bei jedem Audit eine andere Person besuchen?**
- A Ihnen wird ein Auditor zugeteilt, der Kenntnisse Ihrer Industrie besitzt. Um Unparteilichkeit zu demonstrieren, wechseln wir die Manager gelegentlich (spätestens nach sechs Jahren), aber wir schätzen die Tatsache, dass eine größere Vertrautheit allgemein auch eine konstruktivere Arbeitsbeziehung herstellt.
- F Wann bekomme ich den Plan für meine Audits?**
- A Sobald ein Besuch gebucht wurde, erhalten Sie einen detaillierten Audit-Plan, der den Ablauf für den/die Tag(e) des Audits beinhaltet.
- F Wie kann ich den Termin eines Audits ändern?**
- A Generell sind Terminänderungen immer möglich. Jedoch sollten Sie beachten, dass im Falle einer Verschiebung des Audit-Termins innerhalb von 30 Tagen vor dem vereinbarten Datum die Kosten für das Audit von Ihnen getragen werden müssen.
- F Zu welcher Zeit können wir mit der Ankunft unseres Auditors rechnen?**
- A Der Auditor stimmt den Audit-Termin mit dem Kunden individuell ab.

## Allgemeine Begriffe, die wir nutzen

Wir wissen, dass manche der Begriffe der Auditor-Terminologie zu Beginn etwas verwirrend erscheinen mögen. Daher hier ein paar hilfreiche Definitionen:

**Zertifizierung** – Dies bedeutet, dass Sie, gemessen an den Anforderungen an den Standard eines Managementsystems, erfolgreich begutachtet wurden. Nach erfolgreicher Zertifizierung wird Ihnen ein Zertifikat ausgestellt. Dieses können Sie zur Vermarktung Ihres Erfolges nutzen. Sie können dann von sich sagen, dass sie „zugelassen“, „registriert“ oder „zertifiziert“ sind.

**Abweichungsbericht** – Im Abschlussgespräch eines Zertifizierungsaudits werden die positiven sowie die negativen Beobachtungen des Audits vorgetragen und die Abweichungen in einem Abweichungsbericht festgehalten. Dabei werden Themen hervorgehoben, die nicht mit dem Standard übereinstimmen. Wir unterteilen diese in Neben- und Hauptabweichungen. Nebenabweichungen sind normalerweise kein Anlass zur Beunruhigung und sollten als eine Möglichkeit gesehen werden, Ihr Managementsystem weiterzuentwickeln und ausreifen zu lassen. Hauptabweichungen hingegen zeigen größere Lücken zur Anforderung auf und müssen unverzüglich behoben werden, um die Aufrechterhaltung des Zertifikates zu gewährleisten. Ihr Auditor steht

Ihnen selbstverständlich zur Seite, um die geforderten Zeitfristen und den vorgegebenen Prozess zur Bearbeitung von Abweichungen umzusetzen.

**Akkreditierung** – Ihre Zertifizierung bei BSI heißt jedoch nicht, dass Sie „akkreditiert“ sind. BSI ist durch verschiedene Akkreditierungsstellen, u.a. durch DAkkS, UKAS, ANAB, geprüft und zugelassen. Das bedeutet, dass wir das Know-how, die Professionalität und die Anforderungen der Akkreditierungsstellen einer Zertifizierungsgesellschaft erfüllen und somit sicherstellen, dass BSI bei Ihnen professionelle Audits durchführen kann.

**Korrekturmaßnahmen und Präventive Maßnahme (CAP/CAPA)** – (CAPA, auch Korrekturmaßnahmen/Präventive Maßnahme oder nur Maßnahme) – Dies sind Verbesserungen der Prozesse eines Unternehmens, die unternommen werden, um die Gründe von Abweichungen zu beseitigen. Sie konzentrieren sich auf die grundlegenden Ursachen von Abweichungen, um deren Wiederauftreten zu verhindern.

## Zusätzliche Unterstützung exklusiv für BSI Kunden

Mit BSI erhalten Sie zusätzliche Tools, um das Beste aus Ihrer Zertifizierung herauszuholen.

### Benchmark Tools

Unser einzigartiger „Excellerator Report“ betrachtet die Performance Ihres Managementsystems und liefert Ihnen eine detaillierte Analyse. Der Report zeigt auf, wie gut Ihr Managementsystem funktioniert, und vergleicht Ihre Performance mit der von anderen Unternehmen in Ihrem Sektor.

Welche Nutzen haben Sie?

- ✓ Risikoreduktion und -vermeidung.
- ✓ Verbesserung der Performance in fest definierten Bereichen.
- ✓ Erkennen Ihrer herausragenden Leistungen und deren langfristige Sicherung.

### Sicheres Kunden-Portal

Unser passwortgeschütztes Kunden-Portal ist eine der besten Möglichkeiten, um stets auf dem neuesten Stand zu sein und um sicherzustellen, dass Sie das Beste aus Ihrer Zertifizierung herausholen. Loggen Sie sich ein und nutzen Sie Ihre Vorteile:

- ✓ Laden Sie sich Ihr eZertifikat und Ihre Zertifizierungsmarke herunter.
- ✓ Nutzen Sie die Anleitung, wie Sie Ihre Zertifizierungsmarke professionell zur Geltung bringen können.



**bsi.**

BSI Group Deutschland GmbH  
Eastgate Hanauer Landstraße 115  
60314 Frankfurt am Main

T: +49 (0)69 2222 8 9200  
F: +49 (0)69 2222 8 9300  
E-Mail: [info.de@bsigroup.com](mailto:info.de@bsigroup.com)  
[www.bsigroup.de](http://www.bsigroup.de)