

WAS SIE ERWARTET BEI IHREM ISO-ZERTIFIZIERUNGSAUDIT

Ein praxisnaher Leitfaden zum Auditablauf, zur Rolle des Auditors, zu Feststellungen und zur Zertifizierungsentscheidung.

UNABHÄNGIG

Evidenzbasierte Bewertung

KOMPETENT

Branchenkundige Auditteams

TRANSPARENT

Klarer Prozess und klare Feststellungen

Zertifizierung sollte Vertrauen schaffen - nicht Verwirrung.

Dieser Leitfaden erklärt, was vor, während und nach einem Zertifizierungsaudit geschieht, welche Nachweise ein Auditor anfordern darf, wo seine Grenzen liegen und wie mit Nichtkonformitäten umgegangen wird.

STRATLANE CERTIFICATION

Professionelle Zertifizierung. Moderne Audittechnologie. Unabhängige Entscheidungen.

Was Zertifizierung tatsächlich bedeutet

Zertifizierung ist eine unabhängige Bewertung, ob Ihr Managementsystem die Anforderungen der anwendbaren Norm sowie Ihre eigenen festgelegten Regelungen erfüllt. Sie ist keine Zertifizierung einzelner Mitarbeitender, Produkte oder Dienstleistungen, sofern das jeweilige Zertifizierungsprogramm dies nicht ausdrücklich vorsieht.

Das zentrale Prinzip

Ihre Organisation entwickelt, betreibt und verantwortet das Managementsystem. Stratlane bewertet es unabhängig. Das Audit basiert auf objektiven Nachweisen, Stichproben und den anwendbaren Zertifizierungsanforderungen.

Warum Organisationen eine Zertifizierung anstreben

- Anforderungen von Kunden und Lieferketten, einschließlich Ausschreibungs- oder Vertragsanforderungen.
- Unabhängige Bestätigung, dass ein Managementsystem umgesetzt und aufrechterhalten wird.
- Marktzugang und eine glaubwürdige Möglichkeit, strukturierte Managementpraktiken nachzuweisen.
- Ein definierter externer Auditzyklus, der Disziplin, Verantwortlichkeit und kontinuierliche Verbesserung unterstützt.

Was ein Zertifikat aussagt - und was nicht

Ein Zertifikat unterstützt das Vertrauen darin, dass ...	Ein Zertifikat bedeutet nicht, dass ...
ein definiertes Managementsystem unabhängig anhand festgelegter Anforderungen auditiert wurde.	jede Transaktion, jeder Nachweis, jeder Standort oder jede Tätigkeit geprüft wurde.
die Organisation innerhalb des zertifizierten Geltungsbereichs Konformität nachgewiesen hat.	die Zertifizierungsstelle die Produkte oder Dienstleistungen der Organisation garantiert.
die Organisation weiterhin Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits unterliegt.	die Organisation ihr Managementsystem nicht mehr pflegen oder verbessern muss.

Ein klarer Prozess vom Antrag bis zum Zertifikat

Der genaue Ablauf kann je nach Norm, Organisation und Zertifizierungsstatus variieren. Eine Erstzertifizierung folgt typischerweise den folgenden Schritten.

1**Antrag & Prüfung**

Sie stellen wesentliche Informationen zu Ihrer Organisation, dem Geltungsbereich, Standorten, Mitarbeitenden, Tätigkeiten und dem Managementsystem bereit.

2**Auditzeit & Angebot**

Die Zertifizierungsstelle ermittelt die erforderliche Auditzeit und erstellt das Zertifizierungsangebot.

3**Stufe-1-Audit**

Auditbereitschaft, Geltungsbereich, zentrale Dokumentation, internes Audit und Managementbewertung werden vor Stufe 2 bewertet.

4**Stufe-2-Audit**

Das Auditteam bewertet Umsetzung und Wirksamkeit anhand von Interviews, Aufzeichnungen, Beobachtungen und Stichproben.

5**Korrekturmaßnahmen**

Werden Nichtkonformitäten festgestellt, analysieren Sie Ursachen und reichen erforderliche Korrekturen und Korrekturmaßnahmen ein.

6**Unabhängige Prüfung**

Auditbericht und Empfehlung werden unabhängig vom Auditteam geprüft, bevor eine Zertifizierungsentscheidung getroffen wird.

7**Zertifikat & Überwachung**

Nach positiver Entscheidung wird das Zertifikat erteilt und durch geplante Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits aufrechterhalten.

Worauf Ihr Auditor achtet

Ein Audit ist keine reine Dokumentenprüfung. Der Auditor sucht nach einem stimmigen Gesamtbild: Was Ihr System vorsieht, was Mitarbeitende verstehen, was tatsächlich geschieht und was die Aufzeichnungen belegen.

Vier Arten von Auditnachweisen

DOKUMENTE • INTERVIEWS • AUFZEICHNUNGEN • BEOBACHTUNG

Ein belastbares Managementsystem erzählt über alle vier Nachweisarten hinweg dieselbe Geschichte.

Typische Auditfragen

- Welche Ziele hat dieser Prozess und woran erkennen Sie, ob sie erreicht werden?
- Welche Risiken, Chancen und anwendbaren Anforderungen beeinflussen diese Tätigkeit?
- Wer ist verantwortlich und wie wird die erforderliche Kompetenz sichergestellt?
- Können Sie ein aktuelles Beispiel oder einen Nachweis zeigen, der die Umsetzung des Prozesses belegt?
- Was geschieht, wenn etwas nicht wie geplant funktioniert?
- Wie werden Änderungen, Vorfälle, Beschwerden, Nichtkonformitäten oder Korrekturmaßnahmen nachverfolgt?
- Wie bewertet die oberste Leitung die Leistung und fördert Verbesserungen?

Stichproben sind normal

Zertifizierungsaudits arbeiten mit Stichproben. Der Auditor wählt repräsentative Personen, Aufzeichnungen, Prozesse, Standorte oder Kontrollen aus. Eine Stichprobe soll nicht jedes einzelne Element prüfen, sondern ausreichende Auditnachweise für eine begründete Schlussfolgerung liefern.

So antworten Sie am besten

Beantworten Sie die gestellte Frage sachlich und zeigen Sie, wie Sie normalerweise arbeiten. Wenn Sie eine Antwort nicht kennen, sagen Sie das offen und helfen Sie dem Auditor, die richtige Person oder den richtigen Nachweis zu finden. Raten bringt keinen Vorteil.

Was der Auditor darf - und was nicht

DER AUDITOR DARF	DER AUDITOR DARF NICHT
Fragen stellen und relevante Mitarbeitende interviewen.	Ihr Managementsystem für Sie entwerfen, implementieren oder betreiben.
Für den Auditumfang relevante Dokumente und Aufzeichnungen prüfen.	Ihnen genau vorgeben, welche Lösung Sie umsetzen müssen, um das Audit zu bestehen.
Tätigkeiten beobachten und Nachweise stichprobenartig prüfen.	Während des Zertifizierungsaudits als Ihr Berater auftreten.
Eine Nichtkonformität feststellen, wenn objektive Nachweise zeigen, dass eine Anforderung nicht erfüllt ist.	Eine Nichtkonformität allein deshalb aussprechen, weil er persönlich eine andere Vorgehensweise bevorzugt.
Die Anforderung, die beobachteten Nachweise und die Grundlage einer Feststellung erläutern.	Eine Zertifizierung garantieren, bevor die unabhängige Zertifizierungsentscheidung abgeschlossen ist.
Soweit die Verfahren der Zertifizierungsstelle dies zulassen, Hinweise oder Beobachtungen benennen, ohne eine konkrete Lösung vorzuschreiben.	Interessenkonflikte, Vertraulichkeitspflichten oder Anforderungen an die Unparteilichkeit ignorieren.

Warum diese Grenze wichtig ist

Ein glaubwürdiges Zertifikat setzt Unabhängigkeit voraus. Eine Zertifizierungsstelle darf ein Managementsystem nicht zunächst gestalten und anschließend die eigene Arbeit bewerten. Die Unparteilichkeit des Auditors schützt den Wert Ihres Zertifikats.

Wenn der Auditor eine Nichtkonformität feststellt

Eine Nichtkonformität ist keine persönliche Kritik. Sie ist die dokumentierte Schlussfolgerung, dass eine festgelegte Anforderung nicht erfüllt wurde, und muss durch objektive Nachweise gestützt sein.

Anforderung

Welche Anforderung gilt? Sie kann aus der ISO-Norm, den Regeln des Zertifizierungsprogramms, gegebenenfalls aus rechtlichen Anforderungen oder aus Ihren eigenen Managementsystemanforderungen stammen.

Objektiver Nachweis

Was hat der Auditor beobachtet, geprüft oder verifiziert?

Abweichung

Wie zeigt der Nachweis, dass die Anforderung nicht erfüllt wurde?

Major- und Minor-Nichtkonformitäten

Zertifizierungsprogramme unterscheiden üblicherweise zwischen Major- und Minor-Nichtkonformitäten. Die Einstufung hängt von Art, Umfang und systemischer Bedeutung der Abweichung sowie den anwendbaren Zertifizierungsregeln ab. Beide erfordern Maßnahmen; Auswirkungen auf die Zertifizierung und Art der Verifizierung können sich unterscheiden.

Ihre Reaktion sollte in der Regel Folgendes behandeln

- Korrektur: Was wurde hinsichtlich des konkret festgestellten Problems getan?
- Ursachenanalyse: Warum ist das Problem entstanden?
- Korrekturmaßnahme: Was verhindert ein erneutes Auftreten?
- Nachweis: Was belegt, dass die Maßnahmen umgesetzt und - soweit erforderlich - wirksam sind?

So gestalten Sie das Audit effizient

Gute Vorbereitung bedeutet nicht, für den Auditor eine Inszenierung zu schaffen. Es geht darum, normale Nachweise leicht zugänglich zu machen und sicherzustellen, dass die richtigen Personen verfügbar sind.

VORHER	WÄHREND	DANACH
Geltungsbereich, Standorte, Agenda und Ansprechpartner bestätigen.	Zeitnahen Zugang zu Personen, Aufzeichnungen und Systemen ermöglichen.	Feststellungen und Fristen zeitnah prüfen.
Sicherstellen, dass internes Audit und Managementbewertung - soweit erforderlich - abgeschlossen sind.	Echte Aufzeichnungen zeigen, statt speziell für das Audit erstellte Nachweise vorzulegen.	Verantwortliche für Korrekturmaßnahmen benennen.
Sicherstellen, dass aktuelle gelenkte Dokumente und wichtige Aufzeichnungen zugänglich sind.	Bei unklaren Fragen oder Feststellungen um Erläuterung bitten.	Nachweise im vereinbarten Format einreichen.
Prozessverantwortliche über den Zweck der Zertifizierung informieren - keine einstudierten Antworten.	Das Auditteam über betriebliche Einschränkungen informieren.	Feststellungen nutzen, um das Managementsystem zu stärken.

Eine praktische Regel

Verbergen Sie Probleme nicht. Reife Managementsysteme erkennen Probleme, bewerten sie und leiten Maßnahmen ein. Der Nachweis, dass Ihre Organisation Probleme erkennt und wirksam bearbeitet, kann glaubwürdiger sein als der Versuch, den Eindruck zu vermitteln, dass nie etwas schief läuft.

Vertrauen in den Zertifizierungsprozess

Die Glaubwürdigkeit eines Zertifikats hängt nicht nur von der darauf genannten Norm ab, sondern ebenso von Kompetenz, Unparteilichkeit, Konsistenz und Governance des Zertifizierungsprozesses.

Akkreditierte Zertifizierungsstelle

Stratlane bietet akkreditierte Zertifizierungsleistungen an. Die Verfügbarkeit einer akkreditierten Zertifizierung richtet sich nach dem jeweils gültigen Akkreditierungsumfang, der Norm, dem Standort und den anwendbaren Programmregeln.

Internationales Auditorennetzwerk

Stratlane arbeitet mit Auditoren in zahlreichen Ländern und unterstützt damit internationale Organisationen mit lokaler sowie branchenbezogener Auditkompetenz.

Unabhängige Zertifizierungsentscheidung

Das Auditteam erhebt Nachweise und spricht eine Empfehlung aus. Die Zertifizierungsentscheidung wird davon getrennt geprüft. Diese Trennung schafft eine zusätzliche Kontrollstufe zwischen Audit und Zertifikatserteilung.

Technologiegestütztes Auditieren

Stratlane setzt moderne Audittechnologie einschließlich KI-gestützter Werkzeuge ein, um Konsistenz und Nachweisbearbeitung zu unterstützen. Die fachliche Verantwortung für Auditfeststellungen und Auditentscheidungen verbleibt bei qualifizierten Personen.

Überprüfbare Zertifizierung

Stratlane stellt Möglichkeiten zur Zertifikatsverifizierung bereit, damit Kunden und interessierte Parteien Gültigkeit und Geltungsbereich eines Zertifikats überprüfen können.

Unabhängige Nachweise. Kompetente Auditoren. Kontrollierte Entscheidungen.

Ihre Checkliste für den Audittag



Auditplan verstanden - Die wichtigsten Prozessverantwortlichen wissen, wann sie benötigt werden und welcher Bereich auditiert wird.



Nachweise zugänglich - Aktuelle Richtlinien, Verfahren, Aufzeichnungen, Kennzahlen und Systeme können ohne unnötige Verzögerung gezeigt werden.



Oberste Leitung verfügbar - Die Leitung kann Ziele, Kontext, Leistung, Risiken und Ergebnisse der Managementbewertung erläutern.



Mitarbeitende antworten natürlich - Mitarbeitende erklären, wie die Arbeit tatsächlich durchgeführt wird und wissen, wo sie benötigte Informationen finden.



Probleme werden transparent behandelt - Bekannte Probleme, Vorfälle und Korrekturmaßnahmen können einschließlich ihrer Nachverfolgung belegt werden.



Keine Beratung erwartet - Das Auditteam kann Anforderungen und Feststellungen erläutern, darf aber Ihre Lösung nicht gestalten.



Feststellungen verstanden - Vor Ende der Abschlussbesprechung verstehen Sie bei jeder Nichtkonformität die Anforderung, den Nachweis und die nächsten Schritte.

Ein Zertifizierungsaudit sollte anspruchsvoll, fair und verständlich sein

Ziel einer Zertifizierung ist nicht, Menschen bei Fehlern zu ertappen. Durch einen unabhängigen und evidenzbasierten Prozess soll festgestellt werden, ob das Managementsystem innerhalb des Zertifizierungsumfangs die festgelegten Anforderungen erfüllt.

Ein professionell durchgeführtes Audit vermittelt Ihrer Organisation ein klares Bild der Konformität, benennt belegte Lücken, wenn Anforderungen nicht erfüllt sind, und stärkt das Vertrauen von Kunden und anderen interessierten Parteien in das Zertifizierungsergebnis.

Das Stratlane-Versprechen

Wir wollen den Zertifizierungsprozess transparent und professionell kontrolliert gestalten: klare Planung, kompetente Auditoren, evidenzbasierte Feststellungen, Schutz der Unparteilichkeit und eine unabhängige Zertifizierungsentscheidung.

Wichtiger Hinweis

Dieser Kundenleitfaden dient der Erläuterung und ersetzt weder die anwendbare ISO-Norm noch Akkreditierungsanforderungen, Regeln des Zertifizierungsprogramms, vertragliche Stratlane-Dokumente oder auditspezifische Mitteilungen. Anforderungen und Zertifizierungsabläufe können je nach Norm, Akkreditierungsumfang, Organisation und Rechtsraum variieren.

STRATLANE CERTIFICATION

Professionelle Zertifizierungsleistungen für moderne Organisationen

stratlane.com