



**Zertifizierung von
Managementsystemen**
Ständige Verbesserung
im Fokus



Zertifizierung von Managementsystemen

Ständige Verbesserung im Fokus

Managementsysteme sind heute mehr denn je wichtige Werkzeuge zur Planung, Steuerung und Überwachung der wichtigsten Unternehmensprozesse für die Unternehmensleitung.

Die Zertifizierung von Managementsystemen gewinnt daher seit Jahrzehnten an Bedeutung im nationalen und internationalen Wettbewerb.

Stand anfänglich vielfach noch die Dokumentation im Vordergrund, so sind es heute die Effektivität und Effizienz von Unternehmensprozessen, Legal Compliance sowie die Kombination verschiedenster Zertifizierungsverfahren zu integrierten Managementsystemen.

Zertifizierte Unternehmen zeichnen sich durch transparente interne und externe Abläufe und Maßnahmen zur laufenden Verbesserungen aus und sind so dem Wettbewerb immer einen Schritt voraus.

Eine Zertifizierung demonstriert Kunden, Mitbewerbern, Lieferanten und Investoren, dass das Unternehmen anerkannte Standardverfahren anwendet.

Zum wesentlichen Erfolgsfaktor werden Managementsysteme jedoch durch eine Begutachtung und Zertifizierung durch den TÜV AUSTRIA.

Vorteile für das Unternehmen

- Ziel eines Managementsystems ist, die Systematik der Prozess- und Verfahrensabläufe im Unternehmen zu optimieren, um so eine Effizienzsteigerung und eine reproduzierbare Produkt- oder Dienstleistungsqualität zu erreichen. Strukturen und Prozesse werden transparenter und die Optimierungspotenziale werden aufgezeigt.
- Ein funktionierendes Managementsystem führt mittelfristig zu Kostenreduktion durch Fehlerminimierung bzw. -vermeidung.
- Durch den regelmäßigen Auditprozess und die Klarheit über Prozesse und Verantwortlichkeiten verbessern sich das Verantwortungsbewusstsein und die Motivation der Mitarbeiter.
- Die Kundenbindung wird gestärkt, weil zertifizierte Unternehmen zur regelmäßigen Ermittlung der Kundenzufriedenheit verpflichtet sind. Entsprechend können Kunden

eines zertifizierten Unternehmens davon ausgehen, dass sie mit ihren Anliegen ernst genommen werden.

Integrierte Managementsysteme

Die Breite und Tiefe der Akkreditierungen und Kompetenzen des TÜV AUSTRIA ermöglicht die Kombination verschiedenster Zertifizierungsverfahren zu einem „Integrierten Managementsystem (IMS)“.

Im Laufe der Zeit sind sehr viele verschiedene Regelwerke und Standards entstanden. Die isolierte Betrachtung und Zertifizierung dieser Anforderungen führt im Unternehmen allerdings oft zu Mehrgleisigkeiten und erhöhtem Aufwand.

Integrierte Managementsysteme haben es sich daher zum Ziel gesetzt, diese unterschiedlichen Teilbereiche (z. B. Qualität, Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutz) wieder in einer einheitlichen Struktur zusammenzufassen.

Ermöglicht und erleichtert wird das durch die zahlreichen Schnittstellen in den Regelwerken, die beim Aufbau eines IMS genutzt werden.

Die wesentlichen Vorteile

- Nutzung von Synergien und Bündeln von Ressourcen
- Schlankeres, effizienteres Management
- Ganzheitliches Konzept der Unternehmensführung
- Kunden- und zielorientiertes Prozessmanagementsystem entlang der Wertschöpfungskette
- Wettbewerbsvorteile durch Prozessorientierung und Imageverbesserung
- Vorsorge für Gewährleistung und Produkthaftung. Eine gemeinsame Dokumentation
- Keine Doppelgleisigkeiten
- Kostengünstigere Erstellung der Managementdokumentation

Verbundzertifizierungen

Eine Verbund- bzw. Matrixzertifizierung ist eine ressourcenschonende Lösung für Unternehmen mit mehreren Standorten, verschiedenen Lokalitäten, Niederlassungen oder Tochterunternehmen.

Ein „Verbund“ kann nach einem oder auch mehreren Standards durchgeführt werden, wobei nicht an jedem Standort des Unternehmens jeder Standard zur Anwendung bzw. nach jedem Standard auditiert bzw. zertifiziert werden muss.





Die Kosten und der Aufwand für Auditierung und Zertifizierung sind durch geltende Regelungen wesentlich geringer als Einzelzertifizierungen an allen zu zertifizierenden Standorten.

Der Weg zum Zertifikat

Nachstehend finden Sie den Ablauf einer erfolgreichen Zertifizierung im Bereich Managementsysteme vom Erstkontakt bis zur Rezertifizierung nach Ablauf der Zertifikatslaufzeit.

1. Informationsgespräch

Bei einem grundsätzlich unverbindlichen und kostenlosen Gespräch informiert der TÜV AUSTRIA über die Vorgehensweise zur Erlangung eines Zertifikats. Weiters werden folgende Punkte geklärt:

- Ziel und Nutzen der Zertifizierung
- Status der Etablierung des Managementsystems im Unternehmen: Lässt das vorhandene System eine Zertifizierung zu oder muss es noch weiter ausgebaut werden
- Grundsätzliche Voraussetzungen für eine Zertifizierung wie Handbuch, Prozessbeschreibungen etc.

Gleichzeitig erhält die Zertifizierungsstelle die notwendigen Informationen, um den Auditaufwand vor Ort bestimmen und ein Angebot erstellen zu können.

2. Beauftragung

Ist der Kunde mit dem gestellten Angebot zufrieden, wird die Zertifizierungsstelle beauftragt.

3. Voraudit (optional)

Auf Wunsch des Kunden kann ein Voraudit durchgeführt werden, dieses ist aber keine notwendige Voraussetzung zur Zertifizierung. Anhand von Stichproben werden dabei etwaige Schwachstellen in der Dokumentation und der Implementierung des Systems aufgezeigt.

4. Zertifizierungsaudit Stufe 1

Das Stufe-1-Audit dient zur Feststellung der Zertifizierungsfähigkeit des Unternehmens. Standortspezifische Bedin-

gungen werden beurteilt und notwendige Informationen bezüglich des Geltungsbereichs gesammelt.

Ebenso erfolgt eine Prüfung der Dokumentation. Werden keine größeren Mängel erkannt und sind daher keine Korrekturmaßnahmen notwendig, kann zur Planung der Stufe 2 übergegangen werden.

5. Zertifizierungsaudit Stufe 2

Im Rahmen der Stufe 2 wird im Unternehmen die Wirksamkeit des eingeführten Managementsystems überprüft. Dabei werden in jeder Abteilung/Organisationseinheit Stichproben zu allen für diese Abteilung zutreffenden Anforderungen gezogen und dokumentiert.

Grundlage der Befragung und Beurteilung sind die jeweiligen Normforderungen und die firmeneigenen Unterlagen.

Nach Auswertung und Bewertung der Ergebnisse im Rahmen des Abschlussgesprächs bekommt der Auftraggeber bereits das Auditorergebnis sowie eventuelle Mängel bzw. Abweichungen mitgeteilt.

Bei Abweichungen müssen Korrekturmaßnahmen festgelegt und deren Wirksamkeit nochmals durch das Auditteam überprüft werden.

6. TÜV AUSTRIA-Zertifikat

Werden die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllt, stellt die Zertifizierungsstelle ein Zertifikat mit einer Gültigkeitsdauer von drei Jahren aus.

7. Überwachungsaudits

Beim jährlich durchzuführenden Überwachungsaudit wird die Wirksamkeit des gesamten Managementsystems stichprobenartig überprüft, wobei der Schwerpunkt auf Führungs- und Verbesserungsprozessen liegt.

8. Rezertifizierungsaudit

Dieses muss vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats durchgeführt werden und entspricht dem Zertifizierungsaudit Stufe 2.



Nach positiver Zertifizierungsentscheidung wird erneut ein Zertifikat mit einer Gültigkeit von drei Jahren ausgestellt.

Die Zertifizierung durch den TÜV AUSTRIA

Auch Zertifizierungsstellen unterliegen Normen. Der TÜV AUSTRIA erfüllt die sehr strengen Vorschriften der internationalen Norm ISO/IEC 17021.

Weiters wird die Durchführung einer Zertifizierung eines Managementsystems genau bestimmt. Jedes Zertifizierungsverfahren des TÜV AUSTRIA erfüllt die Anforderungen dieser Norm.

Ein Team ausgewählter System- und Fachauditoren gewährleistet eine kompetente und auf die Anforderungen der jeweiligen Regelwerke abgestimmte Zertifizierung.

TÜV AUSTRIA-Auditoren zeichnen sich durch hohe Fachkompetenz sowie langjährige Berufs- und Auditorerfahrung aus. Ständige Weiterbildung sowie ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch sichern die menschliche und fachliche Qualifikation der Auditoren.

TÜV AUSTRIA Auditoren sind zur Verschwiegenheit verpflichtet und für ihre seriöse Auftragsabwicklung bekannt. Die überwiegende Mehrheit der Auditoren hat überdies ein festes Dienstverhältnis beim TÜV AUSTRIA und kann so unter strenger Einhaltung von Kriterien der Unabhängigkeit und völlig objektiv Überprüfungen durchführen.

Der TÜV AUSTRIA ist für eine Vielzahl von Managementsystemen akkreditiert und arbeitet darüber hinaus ständig an der Entwicklung neuer zeitgemäßer Zertifizierungsstandards. Je nach ihrer Geschäftstätigkeit, Zielsetzung und/oder behördlichen Vorgaben können Unternehmen TÜV AUSTRIA-Zertifizierungen u. a. nach folgenden Standards erlangen:

Was ist eine Zertifizierung?

Ein Zertifikat ist das Ergebnis einer erfolgreichen Beurteilung durch einen objektiven und unabhängigen Dritten wie die Zertifizierungsstelle des TÜV AUSTRIA, dass ein Unternehmen, eine Person oder ein Produkt nachweislich die Anforderungen eines nationalen oder internationalen Standards erfüllt.

Alle Zertifikate bestätigen – im Unterschied zu Bescheinigungen und Zeugnissen – immer einen aktuell gültigen Zustand und sind deshalb unentbehrliche Instrumente der Qualitätssicherung.

Objektivität als Garant für Ihre Sicherheit und optimale Leistung!

Nur eine objektive Überprüfung garantiert Sicherheit. Aus diesem Grund wurde 1872 eine eigenständige Institution gegründet. Auch heute ist der TÜV AUSTRIA ein unabhängiges Prüf-, Inspektions-, Kontroll- und Zertifizierungsunternehmen.

Der TÜV AUSTRIA steht daher in keinem wirtschaftlichen Nahe- oder Abhängigkeitsverhältnis zu Behörden, Industrie, Handel, Gewerbe, Betreibern oder anderen Parteien. Niederlassungen in mehr als 20 Ländern und weltweite Partner garantieren eine optimale Betreuung auch über die Grenzen Österreichs hinaus. Die Auditoren und Prüfer der TÜV AUSTRIA CERT GMBH verfügen über langjährige Erfahrungen und sind dank kontinuierlicher Weiterbildung stets auf dem aktuellen Stand der technischen wie rechtlichen Entwicklungen.

Zertifizierbare Managementsysteme (Auszug)

Qualitätsmanagement	
ISO 9001	Qualitätsmanagementsysteme
ISO 29990	Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung
Umweltmanagement	
ISO 14001	Umweltmanagementsysteme
EMAS Validierung	Eco-Management and Audit Scheme
Entsorgungsfachbetrieb (EFB)	Nationaler Standard für Entsorgungsfachbetriebe gem. VEFB
ISO 50001	Energiemanagementsysteme
Nachhaltigkeitsberichte	GRI - Global Reporting Initiative
Arbeits- und Gesundheitsschutz	
OHSAS 18001	Arbeits- und Gesundheitsschutz-Managementsysteme
SCC	Sicherheits Zertifikat Kontraktoren
SCP	Sicherheits Zertifikat Personaldienstleistungen
SA 8000 (Social Accountability)	Soziale Mindeststandards in Unternehmen
Risikomanagement	
ONR 49001	Risikomanagement für Organisationen und Systeme
IT-Sicherheit	
ISO 27001	Informationssicherheit
ISO 20000	IT Service Management
Lebensmittel und Hygiene	
ISO 22000	Managementsysteme für die Lebensmittelsicherheit
BRC IoP	Verpackungsstandard
HACCP	Risikomanagementsystem für Lebensmittelbetriebe
EN 14065	Textilien - in Wäschereien aufbereitete Textilien - Kontrollsystem Biokontamination
EN 15593	Hygienemanagement bei der Herstellung von Lebensmittelverpackungen
ISO 14159	Hygieneanforderungen an die Gestaltung von Maschinen
Transport	
§ 39 Eisenbahngesetz	Sicherheitsmanagementsystem für Eisenbahnunternehmen
EN 13816	Transport - Logistik und Dienstleistungen - Öffentlicher Personenverkehr
ISO 28000	Sicherheitsmanagementsysteme für die Lieferketten
IFS-Logistic	International Featured Standard Logistic
SQAS	Logistische Dienstleistungen in der chemischen Industrie
Gesundheitswesen	
EN 15224	Dienstleister in der Gesundheitsvorsorge (Patientensicherheit)
ISO 13485	Design und Herstellung von Medizinprodukten
QMS Reha	Qualitätsmanagement-Standard für Rehabilitationseinrichtungen
KTQ	Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen
Systematische Legionellenprophylaxe	Legionellenprophylaxe bei Trinkwasseranlagen nach der ÖNORM B 5019
Branchenzertifikate	
EN 50518	Alarmempfangsstellen
Gebäudereiniger	TÜV AUSTRIA-Standard
DIN 77200	Sicherungsdienstleistungen - Bewachungsdienste
Brandschutzmanagement	TÜV AUSTRIA-Standard
Nachhilfeinstitute	TÜV AUSTRIA-Standard
beruf&familie	
„berufundfamilie“	Gütezeichen vom BM für Familien und Jugend / Familie & Beruf Management GmbH
Diversity Management	
ÖNORM S 2501	Diversity Management

STUFFS
WIND ENERGY FIRE PROTECTION
OCCUPATIONAL SAFETY IMPACT ASSESSMENT
AUDIT FACILITY TESTS EXPLOSION PROTECTION MEDICAL PRODUCTS
LIFTING TABLE CALCULATIONS ISO FURTHER EDUCATION ACOUSTIC EMISSION TESTING
PRE-SHIPMENT INSPECTION TELECOMMUNICATIONS ANALYSIS OF MACHINERY CONDITIONS
SURVEILLANCE LEAK TESTING SAFETY CERTIFICATE CONTRACTOR MRA-EU
CERTIFICATION WORKPLACE EVALUATIONS MATERIAL TESTING TYPE APPROVAL
CRANES PRESSURE EQUIPMENT ISM CONSULTING CONSTRUCTION ENGINEERING
STRUCTURAL INTEGRITY ENERGY CERTIFICATE ENVIRONMENT PROTECTION
OIL&GAS PLANT SAFETY 2006/42/EG CRANES, LIFTS, GATES EQUIPOTENTIAL BONDING EN 500
CABLE WAYS TYRE TESTING FOOD STUFFS MACHINERY, LIFTING & HANDLING
INTERNAL INSPECTION PRODUCT SAFETY LIGHTNING PROTECTION
FITNESS FOR USE TESTED ISO 9001 APPROVED WELDER
PERSONAL PROTECTIVE EQUIPMENT LIGHTNING PROTECTION ISO 2006
EXPLOSION PROTECTION ELECTROSTATICS
DAMAGE INVESTIGATIONS TRAINING STEAM BOILER
SAFETY CATCH INSPECTION TYPE APPROVAL ROPEWAY SYSTEMS
TRANSPORT PIPELINES THERMAL IMAGING
RECYCLING ISO 14001 GAMES PLAYGROUND, SPORTS & LEISURE HEALTH
EMAS-VO DECOMPRESSION CHAMBERS
PAPER PLANTS ESCALATORS WATER SLIDES
EMC-INFLUENCE STORAGE INTEGRITY
SUPERVISOR WELDER QUALIFICATION
INSPECTION BODY RISK TECHNOLOGY PRESSURE EQUIPMENT TESTING
VEHICLE INSPECTION ALCOHOL TESTING
MATERIAL FATIGUE TESTING
ENVIRONMENTAL TESTING
CONSUMER ELECTRONICS
AUTOMOTIVE TESTING
LAW & ENGINEERING
GREENHOUSE GAS
IMMUNITY TESTING
NOTIFIED BODY
SAFETY SPECIALIST IFS
MATERIAL FATIGUE TESTING
HIGH VOLTAGE SYSTEMS
IGNITION PROTECTION
NOISE CONTROL
PML NOTIFIED BODY
ACCREDITED



TUV AUSTRIA CERT GMBH

TUV AUSTRIA-Platz 1
2345 Brunn am Gebirge
Tel.: +43 (0)504 54-1400
E-Mail: cert@tuv.at

www.tuv.at/cert