ONLINE-MATERIAL ZU ABSCHNITT 4.2

Auswahl der Zertifizierungsstelle

Erst die drei Filter, dann der Preis: Lastenheft, Registerprüfung, Vergleichsmatrix und dokumentierte Auswahlnotiz

Stand: 13. Oktober 2026 · buecher.effedore.com

Zu diesem Material Dieses Material enthält die Methode des Bandes als Arbeitsblätter: Lastenheft, Prüfung der Akkreditierung, Vergleichsmatrix und Auswahlnotiz. Es nennt keine Zertifizierungsstelle, keine Preise und keine Tabellenwerte für Audittage. Die Daten erhebt das Haus selbst, aus den Angeboten und aus den öffentlichen Registern. Die Wahl trifft und verantwortet die Leitung des Hauses.

A. Wozu, wer, wann

Die Arbeitshilfe führt durch eine strukturierte Auswahl der Zertifizierungsstelle. Sie setzt die Reihenfolge des Bandes um: zuerst drei objektive Filter, dann die Qualität der Prüfung, zuletzt der Preis. Wer den Preis zuerst liest, wählt fast immer das unvollständigste Angebot.

- **Wer:** General Manager oder Direktion mit der Qualitätsbeauftragten. Die Eigentümerschaft erhält die Auswahlnotiz zur Kenntnis oder zur Freigabe.
- **Wann:** vor der Erstzertifizierung, vor dem Audit, in dem der Übergang auf die ISO 9001:2026 erfolgt, und vor jeder Vertragsverlängerung.
- **Aufwand:** nach der Einschätzung des Bandes etwa ein Nachmittag. Ein einseitiges Lastenheft, ein Blick ins Register, eine Vergleichstabelle.

Zur Einordnung: Keiner der drei Filter ist eine Klausel der ISO 9001, weder 2015 noch 2026. Sie gehören dem Akkreditierungsrahmen an. Die Funktionen der Stelle regelt ISO/IEC 17021-1:2015. Die Revision 2026 ändert die Rolle der Stelle nicht. Sie ändert das System, das die Stelle prüft (Abschnitt 4.1).

B. Der Ablauf in sechs Schritten

1. **Lastenheft schreiben** (Arbeitsblatt 1) und dasselbe Lastenheft an alle angefragten Stellen senden.
2. **Filter Akkreditierung:** jede Stelle im öffentlichen Register der genannten Akkreditierungsstelle prüfen (Arbeitsblatt 2). Das Logo im Angebot genügt nicht.
3. **Filter Geltungsbereich:** prüfen, ob das Angebot alle realen Tätigkeiten des Hauses abdeckt.
4. **Filter Auditzeit:** die angebotene Auditzeit gegen die Berechnung nach dem geltenden Dokument plausibilisieren (Arbeitsblatt 3).
5. **Qualität der Prüfung bewerten:** nur unter den Angeboten, die alle drei Filter bestehen (Arbeitsblatt 4, Teil 2).
6. **Preis vergleichen und entscheiden:** als letzter Schritt unter Gleichwertigen. Die Entscheidung in der Auswahlnotiz festhalten (Arbeitsblatt 5).

C. Arbeitsblatt 1: Lastenheft

Das Lastenheft stellt allen Stellen dieselbe Frage. Erst dadurch werden die Antworten vergleichbar. Es zeigt den Stellen außerdem, dass das Haus weiß, worauf es achtet.

Lastenheft (eine Seite, an alle Stellen gleich)

Angabe	Eintrag des Hauses
Haus, Standort, Zimmerzahl	
Vollständiger Geltungsbereich (Beherbergung, F&B, Spa, Tagung und Veranstaltungen, weitere)	
Ausgelagerte Prozesse, die in den Geltungsbereich gehören (8.4), auch digitale Dienste	
Effektives Personal in der Hochsaison (für die Auditzeit maßgeblich)	
Personal in der Nebensaison (nur zur Information)	
Schichtbetrieb: Schichten, Nachtbetrieb, Zeiten hoher Belegung	
Art des Audits: Erstzertifizierung, Übergang im Rahmen von Überwachung, Rezertifizierung oder eigenem Audit, Transfer	
Gewünschter Zeitrahmen	
Bitte um getrennten Ausweis: Auditzeit je Audit (Stage 1 und Stage 2 getrennt), Tagessatz, Reisekosten, Überwachungsplan der drei Jahre	
Bitte um Nennung der akkreditierenden Stelle und der Angaben, mit denen der Registereintrag auffindbar ist	
Bitte um das Profil des vorgesehenen Auditors (Erfahrung im Hotelsektor)	
Neuerungsbereiche des Hauses, die die Stelle vorab kennen sollte (z. B. Klimakontext, Qualitätskultur, digitale Prozesse)	
Wunsch zum Format: Beobachtung unter realer Last, Prüfung der digitalen Prozesse	

> **Hinweis** Die ehrliche Hochsaison-Zahl gehört ins Lastenheft. Nach Global ACI-TECH-3-004(M), vormals IAF MD 5:2023, stützt sich die Berechnung für saisonale Betriebe wie Hotels auf das typischerweise in der Hochsaison anwesende Personal. Wer die Nebensaison-Zahl angibt, erhält ein zu kurzes Audit, das die reale Betriebslast nie sieht.

D. Arbeitsblatt 2: Prüfung der Akkreditierung im Register

Ein Akkreditierungszeichen ist eine Behauptung. Der Eintrag im öffentlichen Register ist ein Nachweis. Geprüft wird bei der Akkreditierungsstelle, die die Zertifizierungsstelle selbst

nennt, im DACH-Raum etwa DAkkS, SAS oder Akkreditierung Austria. Maßgeblich sind Schema, Geltungsbereich und Gültigkeit.

Registerprüfung je Angebot

Prüfpunkt	Angebot A	Angebot B	Angebot C
Genannte Akkreditierungsstelle			
Gehört sie dem Global ACI MRA (vormals IAF MLA) an?			
Registereintrag gefunden (ja / nein)			
Schema: Managementsysteme, ISO 9001			
Geltungsbereich der Akkreditierung passt zum Hotelbetrieb			
Gültig bis			
Geprüft am, geprüft von			
Ergebnis Filter 1 (bestanden / nicht bestanden)			

- Ein Zeichen nach dem früheren IAF-MLA-Muster ist in der Übergangszeit kein Mangel. Entscheidend ist der Registereintrag.
- Ein fehlendes Zeichen beweist für sich noch nichts. Erst der Blick ins Register gibt Gewissheit.
- Ein Transfer nach Global ACI-TECH-3-002(M), vormals IAF MD 2, erfasst nur akkreditierte Zertifizierungen. Bei einer nicht akkreditierten Stelle beginnt das Haus bei der neuen Stelle als Neukunde mit Stage 1 und Stage 2.

E. Arbeitsblatt 3: Plausibilität der Auditzeit

Die Auditzeit bestimmt Global ACI-TECH-3-004(M), vormals IAF MD 5:2023, ausgehend vom effektiven Personal und der Komplexität. Den Tabellenwert für das eigene Haus entnimmt das Haus dem geltenden Dokument oder erfragt ihn bei der Stelle. Dieses Material enthält keine Tabellenwerte.

Auditzeit je Angebot

Größe	Angebot A	Angebot B	Angebot C
Personal Hochsaison laut Lastenheft			
Tabellenwert nach dem geltenden Dokument (Tage)			
Angebotene Auditzeit Stage 1 + Stage 2 (Tage)			
Abweichung zum Tabellenwert in %			
Reduktion höchstens 30 %? (ja / nein)			

Größe	Angebot A	Angebot B	Angebot C
Auditdauer vor Ort und geplante Remote-Anteile mindestens rund 80 % der berechneten Auditzeit? (ja / nein)			
Schichten im Auditplan; Begründung, falls weitere Schichten nicht geprüft werden			
Überwachung ausgewiesen (jährlich etwa ein Drittel der Initialauditzeit im ersten Zyklus)			
Ergebnis Filter 3 (bestanden / nicht bestanden)			

Rechenweg: Abweichung in % = (Tabellenwert minus angebotene Auditzeit) geteilt durch Tabellenwert, mal 100.

Modellannahme aus dem Buch: Bei z. B. 90 Personen in der Hochsaison nimmt der Band einen Tabellenwert von 7 Tagen an. Ein Angebot mit 4 Tagen liegt dann 43 % darunter, eines mit 6 Tagen 14 %, eines mit 6,5 Tagen 7 %. Für das eigene Haus ist der Wert neu zu ermitteln.

> **Beim Übergang eines bestehenden Zertifikats** Maßstab ist nicht der Tabellenwert der Erstzertifizierung. Maßstab ist das Audit, in dem der Übergang erfolgt: Überwachung, Rezertifizierung oder eigenes Audit, gegebenenfalls mit begründeter Zusatzzeit. Die konkreten Bedingungen sind mit der Stelle zu klären.

F. Arbeitsblatt 4: Vergleichsmatrix der Angebote

Die Matrix trägt die Angebote nach Posten ein, nicht nach Gesamtpreis. Teil 1 sind die Filter. Teil 2 bewertet die Prüfqualität nach den vier Kriterien aus Abschnitt 4.1. Teil 3 ist der Preis. Ein Angebot, das in Teil 1 scheitert, wird in Teil 2 und 3 nicht weiter bewertet.

Vergleichsmatrix (nach Posten, nicht nach Gesamtpreis)

Kriterium	Angebot A	Angebot B	Angebot C
Teil 1: Filter			
Akkreditierung im Register bestätigt (Arbeitsblatt 2)			
Geltungsbereich vollständig (alle realen Tätigkeiten)			
Auditzeit Stage 1 / Stage 2 getrennt ausgewiesen			
Auditzeit plausibel (Arbeitsblatt 3)			
Überwachungsplan der drei Jahre ausgewiesen			

Kriterium	Angebot A	Angebot B	Angebot C
Alle Filter bestanden? (ja / nein)			
Teil 2: Prüfqualität (Abschnitt 4.1)			
Sektorale Hotelkompetenz des zugewiesenen Auditors (Profil erhalten?)			
Methoden zur Prüfung digitaler Prozesse, Systemlogs, digitaler dokumentierter Information			
Anteil direkter operativer Beobachtung an Stage 2 gegenüber Dokumentenprüfung			
Beobachtung unter realer Last (hohe Belegung, außerhalb der Bürozeiten) möglich			
Format des Audits verhandelbar			
Anerkennung in den Märkten des Hauses (Corporate-Buyer, Ketten, Investoren)			
Bei der bisherigen Stelle: Trendvergleich über die Zyklen			
Teil 3: Preis			
Tagessatz			
Reisekosten			
Gesamtpreis über den Zyklus (Erstaudit und Überwachungen)			
Gesamtbewertung			

Gewichtung der Prüfqualität

Kriterium (Abschnitt 4.1)	Gewicht für unser Haus (hoch / mittel / niedrig)	Begründung
Sektorale Hotelkompetenz		
Prüfung digitaler Prozesse		
Reputation in den relevanten Märkten		
Tiefe des Auditprozesses		

Die vier Kriterien sind nicht gleich gewichtet. Ein Haus mit starker digitaler Komponente gewichtet die digitale Prüfung höher. Ein Haus, das mit internationalen Ketten verhandelt, gewichtet die Reputation höher. Die Bewertung ist kein Notendurchschnitt, sondern eine Gewichtung nach dem, was für dieses Haus auf dem Spiel steht.

Kompositfall aus dem Buch Im Würzburger Fall hat Angebot A keinen Akkreditierungsnachweis, einen um die Tagung verengten Geltungsbereich und eine zu kurze Auditzeit. Angebot C ist das gründlichste und teuerste, ohne entscheidenden Mehrwert für dieses Haus. Das Haus wählt B: alle Filter erfüllt, Preis dazwischen. Gewählt wurde nicht die billigste und nicht die teuerste, sondern die passende Stelle.

G. Arbeitsblatt 5: Dokumentierte Auswahlnotiz

Die Notiz hält fest, warum gewählt wurde, was gewählt wurde. Sie ist zugleich der Nachweis gegenüber Eigentümerschaft, Beirat oder Zentrale, warum nicht das billigste Angebot gewählt wurde.

Auswahlnotiz

Feld	Eintrag
Haus	
Datum der Entscheidung	
Erstellt von / geprüft von / freigegeben von	
Art des Audits (Erstzertifizierung, Übergang, Transfer, Verlängerung)	
Lastenheft versandt am, an wie viele Stellen	
Eingegangene Angebote (interne Bezeichnung A, B, C …)	
Ausgeschiedene Angebote und Filter, an dem sie scheiterten	
Gewählte Stelle (interne Bezeichnung)	
Begründung: Filter erfüllt	
Begründung: Prüfqualität nach Gewichtung	
Begründung: Preis unter den Gleichwertigen	
Warum nicht das günstigste Angebot	
Registerprüfung der gewählten Stelle vor Vertragsschluss: am, durch, Ergebnis	
Mit der Stelle vereinbarte Punkte zum Format (Beobachtung unter Last, digitale Prozesse, Auditorprofil)	
Bei Wechsel: Transfer nach Global ACI-TECH-3-002(M) mit der neuen Stelle geklärt	
Offene Punkte, Wiedervorlage am	

Feld	Eintrag
Unterschrift der Leitung	

H. Wiederkehrende Prüfung vor jeder Verlängerung

Die Wahl ist kein einmaliger Akt. Der Band empfiehlt drei Fragen vor jeder Verlängerung und eine Frage nach jedem Zyklus.

Dauertest der Stelle

Prüffrage	Zyklus 1	Zyklus 2	Zyklus 3
Ist die Stelle im Register weiterhin akkreditiert (Schema, Geltungsbereich, Gültigkeit)?			
Deckt der Geltungsbereich noch alle Tätigkeiten ab, auch neu hinzugekommene (z. B. Spa, Tagung)?			
Entspricht die Auditzeit weiter der Berechnung, ohne schleichendes Absinken der Tage?			
Wissen wir nach diesem Audit etwas über unser System, das wir vorher nicht wussten?			

Lautet die Antwort auf die letzte Frage drei Zyklen in Folge nein, prüft die Stelle das Haus, hilft ihm aber nicht. Dann ist die Kontinuität neu zu erwägen. Ein Wechsel aus rein wirtschaftlichen Gründen in jedem Zyklus zerstreut dagegen den Wert des Trendvergleichs.

Was dieses Material nicht ist

Dieses Material ersetzt weder die Norm noch die Dokumente des Akkreditierungsrahmens. Es ist keine Rechts- oder Zertifizierungsberatung und keine Empfehlung für eine bestimmte Stelle. Es ist an das eigene Haus anzupassen; Werte und Bedingungen sind an der geltenden Fassung und mit der Stelle zu prüfen. Stand: 13. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 2b, Abschnitt 4.2 (mit Abschnitt 4.1 zur Rolle der Zertifizierungsstelle).