

ARBEITSMATERIAL 4.8

Einen Maßnahmenplan für die Zertifizierungsstelle schreiben

Abschnitt 4.8 · Korrekturmaßnahmen und ihre Annahme

Modellfall im Buch: Engelberg

LEITFRAGE

Wenn Ihr Haus nach der Stufe 2 einen Massnahmenplan an die Zertifizierungsstelle schickt: Steht darin, warum es zu jeder Nichtkonformität kam, oder nur, was Sie jetzt tun wollen? Und woran wird die Auditorin erkennen, dass Ihre Massnahme gewirkt hat?

Dieses Blatt gibt das Arbeitsmaterial des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder. Die Texte stammen aus dem Buch; die leeren Spalten sind für die Angaben des eigenen Hauses bestimmt.

Das Werkzeug: Der zweite Plan zur schweren Nichtkonformität

Teil	Inhalt	Wer und bis wann
Korrektur	Rückruf bei den Kunden der Tagungen bis Mitte November; Rampe für die Tagung vom 4. November bereitgestellt	Bankettleiterin; sofort
Ursache	Teilnehmerlisten gehen ins Postfach des Verkaufs; Bankettformular entsteht vorher aus der Option; kein Feld, kein Schritt der Weitergabe	ermittelt mit Verkauf, Küche, Haustechnik
Korrekturmaßnahme	Feld «besondere Bedürfnisse» im Formular; Listen an ein gemeinsames Bankettpostfach; Tagesbesprechung 48 Stunden vorher mit Küche und Technik	Bankettleiterin, Verkaufsleiterin; bis 10. November
Ähnliche Fälle	Hochzeiten und Reisegruppen nehmen denselben Weg; gleiche Regel	Verkaufsleiterin; bis 10. November
Nachweis	Formulare der nächsten acht Tagungen mit Angaben und Kürzel von Küche und Technik; Besuch der Stelle an einer Tagung	Direktor; Besuch Ende November

Praktische Anwendung: einen Massnahmenplan für die Zertifizierungsstelle in sieben Schritten schreiben

- 1. Die Frist nutzen, nicht unterbieten.** Planen Sie die Zeit für die Ursachensuche ein. Ein Plan, der an einem Abend entsteht, ist ein Plan ohne Ursache.
- 2. Ein Blatt je Feststellung anlegen.** Jede Nichtkonformität hat ihre eigene Ursache. Dieselbe Massnahme für alle ist ein Warnzeichen.
- 3. Die Korrektur zuerst schreiben.** Was ist sofort zu beheben, und welche Zahlen, Aussagen oder Zusagen sind seit wann falsch? Berichtigen Sie sie.
- 4. Die Ursache mit den Beteiligten suchen.** Gehen Sie den Weg nach, an dem die Lücke entstand, mit denen, die ihn täglich gehen. Prüfen Sie: Passt die Massnahme nur zu dieser Ursache?

- 5. Ähnliche Fälle einbeziehen.** Wo nimmt dieselbe Information denselben Weg, wo steht dasselbe Gerät, wer tritt als Nächster ein? Die Massnahme reicht so weit wie das Risiko.
- 6. Den Nachweis vorher benennen.** Schreiben Sie, woran man in einigen Wochen sieht, dass die Massnahme wirkt, und wer es zeigt. Bei einer schweren Nichtkonformität fragen Sie, wie die Stelle verifizieren will.
- 7. Verantwortliche und Termine eintragen.** Jede Zeile hat einen Namen und ein Datum. Ein Termin für alles ist kein Termin.

Umsetzung im eigenen Haus

Schritt	Verantwortlich	Termin	Erledigt
1. Die Frist nutzen, nicht unterbieten			
2. Ein Blatt je Feststellung anlegen			
3. Die Korrektur zuerst schreiben			
4. Die Ursache mit den Beteiligten suchen			
5. Ähnliche Fälle einbeziehen			
6. Den Nachweis vorher benennen			
7. Verantwortliche und Termine eintragen			

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Nennt Ihr Plan zu jeder Feststellung eine eigene Ursache?			
Liegt die Ursache in einem Ablauf, einem Material oder einer Zeit und nicht bei einer Person?			
Passt jede Massnahme nur zu ihrer Ursache?			
Haben Sie Zahlen und Aussagen berichtigt, die durch die Lücke falsch geworden sind?			
Haben Sie geprüft, wo im Haus dieselbe Lücke noch besteht?			
Ist für jede Massnahme vorher benannt, woran ihre Wirkung zu sehen ist?			
Wissen Sie, wie die Stelle eine schwere Nichtkonformität verifizieren will?			
Enthalten die Nachweise an die Stelle nur die Daten, die sie sehen muss?			

Häufige Fehler

- **Den Plan nach einem Abend schicken.** Er ist schnell und ohne Ursache.
- **Eine Schulung für alles anbieten.** Sie wirkt nur, wo Wissen oder Können fehlt.
- **Unprüfbare Wörter schreiben.** «Sensibilisierung» lässt sich am Stichtag nicht nachsehen.
- **Die alten Zahlen stehen lassen.** Eine Massnahme für die Zukunft berichtigt nicht die Kennzahl seit Mai.
- **Nur den Fall beheben, der gefunden wurde.** Hochzeiten und Reisegruppen nehmen denselben Weg.

- **Die Auditorin um die Lösung bitten.** Sie darf nicht beraten, und eine Massnahme, die sie vorschlägt, könnte sie nicht mehr unbefangen prüfen.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Geplante Schulung aus dem ersten Plan: 27 Personen zu 3 Stunden	81 Stunden	Arbeitszeit; hätte keine Ursache erreicht	
Ursachensuche und zweiter Plan	9 Stunden	Bankettleiterin, Verkaufsleiterin, Haustechniker, Direktor	
Prüfgewicht 10 Kilo und Justierung der Waage	CHF 640	einmalig	
Anpassung des Bankettformulars in der Software	CHF 1.150	einmalig, durch den Anbieter	
Besuch der Stelle zur Verifizierung: ein halber Tag	CHF 980	Modellsatz, zuzüglich Reisekosten	
Tagesbesprechung 48 Stunden vorher: 15 Minuten, 3 Personen, 110 Veranstaltungen im Jahr	rund 83 Stunden	jährlich; ersetzt Rückfragen und Nacharbeit	

Die Rechnung vergleicht Stunden mit Stunden und Franken mit Franken, nicht das eine mit dem anderen. Die Schulung hätte fast so viele Stunden gekostet wie ein Jahr Tagesbesprechung und hätte nichts geändert. Die Tagesbesprechung kostet jedes Jahr Zeit, aber diese Zeit kauft den Schritt, der im Ablauf fehlte. Die Franken sind einmalig; was eine Teilnehmerin vor der Stufe zur Terrasse für den Kunden aus Basel bedeutet, steht in keiner Zeile.

Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im Hotel belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Reagieren, korrigieren, Folgen, Abhilfe (ISO 20121, 10.2 a)	Rückrufe bei Kunden; Rampe bereitgestellt; Kennzahl seit Mai berichtet	Methode: Korrektur als eigene Zeile im Plan
Ursachen bewerten (10.2 b)	Ursache je Feststellung, mit den Beteiligten ermittelt	Methode: Gang der Teilnehmerliste durch das Haus; Prüffrage, ob die Massnahme nur zu dieser Ursache passt
Massnahmen umsetzen, angemessen; Wirksamkeit prüfen (10.2 c, d)	Feld im Formular, gemeinsames Postfach, Tagesbesprechung; Formulare der nächsten Tagungen	Methode: Nachweis vorher benennen
Stelle: Plan bei geringfügigen Nichtkonformitäten prüfen und akzeptieren (ISO/IEC 17021-1, 9.5.2)	Plan mit vier Teilen je Feststellung	Methode: ein Blatt je Feststellung
Stelle: bei schweren Nichtkonformitäten Korrektur und Korrekturmassnahmen vor der Entscheidung verifizieren (9.5.2)	Nachweise; Besuch an einer Tagung	Weg der Verifizierung nach den Regeln der Stelle

DACH-Anker: was der Plan aus Engelberg rechtlich berührt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Teilnehmerlisten mit Angaben zu Ernährung und Mobilität	DSGVO; Angaben, die auf die Gesundheit schliessen lassen, mit besonderer Sorgfalt	DSGVO, ebenso	Datenschutzgesetz, ebenso
Nachweise an die Stelle	nur so viele Daten wie nötig; Namen geschwärzt	ebenso	ebenso
Barrierefreiheit	BFSG für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr seit 28. Juni 2025; Kleinstunternehmen ausgenommen	BaFG seit 28. Juni 2025, auch Buchungsmöglichkeiten von Hotels	Diskriminierungsverbot für Private, die Dienstleistungen öffentlich anbieten (Art. 6 BehiG; Band 8a, 2.9)
Akkreditierung für ISO 20121	Antrag bei der DAkkS; Entscheidung stand im September 2026 aus	keine akkreditierte Zertifizierung belegt	keine akkreditierte Zertifizierung belegt; SAS, Auftritt über das SECO

Stand der Tabelle: 23. Oktober 2026, wie im Buch. Die laufende Fassung mit Änderungen nach diesem Stichtag steht in Band8b_Rechtsanker_DACH_laufend.xlsx. Die Tabelle ersetzt keine Prüfung der geltenden Fassung und keine Rechtsberatung im Einzelfall.

Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 8b «Ein Fest prüfen, solange es stattfindet», Abschnitt 4.8. Edizioni Effedore, 2026.