

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 4.10

Der Zertifizierer im kleinen Haus: Stufe 1 und Stufe 2 ohne Abteilungen

Stufe 1 und Stufe 2 vorbereiten und begleiten: was der Auditor im Alltag sehen will, Einstufung und begründeter Widerspruch.

Leitfrage Wenn der Auditor einer Zertifizierungsstelle einen ganzen Tag in Ihrem Haus verbringt und fast nur Sie zum Reden hat: Woran soll er erkennen, dass Ihr System auch dann läuft, wenn Sie nicht danebenstehen? Und was tun Sie, wenn Sie eine seiner Einstufungen für falsch halten?

Dieses Blatt gibt den Werkzeugteil des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder: die Fragen in ihrer Reihenfolge, den Hinweis, was verlangt ist, von wem es verlangt ist und was nur Anleitung oder Methode ist, und die Zahlen der Modellrechnung zum Ersetzen durch die eigenen. Die Begründung jedes Schritts steht im Buch. Das Blatt ersetzt weder die Norm noch eine Beratung im Einzelfall.

Das Werkzeug des Abschnitts

Tabelle 2 — Was Stufe 1 und Stufe 2 im kleinen Haus fragen

Merkmal	Stufe 1	Stufe 2
Frage	Ist das Haus bereit?	Ist das System umgesetzt, und wirkt es?
Wo im Haus	Büro hinter dem Empfang, kurzer Rundgang	Frühstück, Zimmer, Wäscheübergabe, Weinstube
Mit wem	vor allem mit der Gastgeberin	Gastgeberin, Zimmerfrau, Frühstückskraft, allein befragt
Typische Nachweise	Anwendungsbereich, Bericht des internen Audits, Managementbewertung	Beobachtung, Rechnungen, Zählerheft, Massnahmenliste
Ergebnis	Bericht mit möglichen Nichtkonformitäten vor der Stufe 2	Feststellungen mit Einstufung; Entscheidung durch andere

Praktische Anwendung: Stufe 1 und Stufe 2 in sieben Schritten vorbereiten und begleiten

- 1. Die Stufe 2 auf einen Betriebstag legen.** Bitten Sie die Stelle bei der Terminvereinbarung um einen Tag mit Gästen, Frühstück und möglichst Anreisen. Ein leeres Haus zeigt Ordner, kein System.
- 2. Den Bericht der Stufe 1 wie Feststellungen behandeln.** Für jeden Punkt: Lücke, Ursache, Massnahme, Nachweis. Ein Datum allein antwortet nicht.
- 3. Jede Massnahme vor der Stufe 2 auf ihre Wirkung prüfen.** Legen Sie eine Zahl neben die Massnahme, die zeigt, ob sie wirkt: Kilogramm, Kilowattstunden, Beschwerden. Steht dort nach Monaten noch «erledigt» ohne Zahl, prüfen Sie jetzt.
- 4. Die Mitarbeitenden vorbereiten, nicht einüben.** Sagen Sie ihnen, dass der Auditor sie allein bei der Arbeit begleiten und fragen darf und dass «Das weiss ich nicht, das macht die Gastgeberin» eine ehrliche Antwort ist. Auswendig gelernte Sätze erkennt jeder Auditor.
- 5. Daten nur im erforderlichen Umfang zeigen.** Klären Sie vorher, welche Listen der Auditor sehen muss, und legen Sie Zimmernummern statt Namen bereit. Gesundheitsangaben von Gästen bleiben in ihrem Ordner.

6. Im Abschlussgespräch drei Dinge getrennt prüfen. Zuerst die Tatsache, dann die Reichweite des Wortlauts, zuletzt die Einstufung. Schreiben Sie jede Feststellung wörtlich mit und vermerken Sie, wo Sie widersprechen.

7. Den Widerspruch begründet und nach den Regeln der Stelle führen. Reichen Sie Nachweis oder Begründung schriftlich und fristgerecht ein. Gegen eine Entscheidung steht der Einspruch offen, gegen die Art der Arbeit die Beschwerde.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Liegt die Stufe 2 auf einem Tag mit Gästen und Frühstück?			
Haben wir jeden Punkt aus dem Bericht der Stufe 1 mit Ursache und Nachweis bearbeitet?			
Steht bei jeder erledigten Massnahme eine Zahl, die ihre Wirkung zeigt?			
Umfasst unser Anwendungsbereich alles, was das Haus selbst betreibt?			
Dürfen Mitarbeitende dem Auditor allein und mit eigenen Worten antworten?			
Trägt jedes Blatt der Mappe ein Datum und ein Kürzel der Freigabe?			
Wissen wir, welche Gästedaten der Auditor sehen muss und welche nicht?			
Kennen wir die Verfahren der Stelle für Einspruch und Beschwerde?			

Häufige Fehler

Den Bericht der Stufe 1 mit einem Datum beantworten. Der offene Punkt bleibt offen und wird in der Stufe 2 zur Feststellung.

Den Auditor überallhin begleiten. Er hört dann nur die Gastgeberin und kann das System nicht von ihr unterscheiden.

«Erledigt» schreiben, ohne nachzusehen. Die Rechnungen sagen jeden Monat, ob es wirkt; man muss sie nur lesen.

Einer Einstufung mit einer Meinung widersprechen. Geändert werden Tatsachen und Wortlaute, mit Nachweis und Begründung.

Den Auditor um Rat fragen. Er darf nicht beraten, und das Haus verliert Zeit, die es für die Ursache braucht.

Die Freigabe nur im eigenen Heft festhalten. Am Regal sieht niemand, welche Fassung gilt.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Vorbereitung der Stufe 1: 8 Std. × CHF 70	CHF 560	Stundenwert der Gastgeberin, bewertet	
Stufe 1 begleiten: 4 Std. × CHF 70	CHF 280	halber Tag im März	
Stufe 2 begleiten: 9 Std. × CHF 70	CHF 630	ein Tag im Mai	
Gespräche der Mitarbeitenden: 3 Std. × CHF 40	CHF 120	Zimmerfrau, Frühstückskraft, Empfang	
Massnahmenplan und Stellungnahme: 4 Std. × CHF 70	CHF 280	nach der Stufe 2	
Audittage der Stelle: 1,5 Tage × CHF 1.600	CHF 2.400	Modellsatz, kein Angebot einer realen Stelle	
Summe im Jahr der Zertifizierung	CHF 4.270	ohne Reisekosten und Überwachung	

Die eigenen Stunden des Hauses machen CHF 1.870 aus, die Audittage zum Modellsatz CHF 2.400. Die Arbeit am System steht nicht darin, weil das Haus sie seit zwei Jahren ohnehin tut. Teuer wird es, wenn die Stelle Lücken findet, die das System selbst hätte finden können: Die Prüfung der Handtücher im März hätte eine Stunde gekostet.

Was verlangt ist und was nur Anleitung ist

Tabelle 4 — Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im kleinen Haus belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Anwendungsbereich festlegen, verfügbar halten (4.3)	eine Seite mit Weinstube und ausgelagerter Wäscherei	Methode: Anwendungsbereich beim Rundgang gegen das Haus lesen
Interne Audits, objektiv und unparteiisch (9.2)	Bericht des Kreuzaudits vom November	Methode dieses Buches: Kreuzaudit mit Vereinbarung (3.2)
Managementbewertung mit Nachweis (9.3)	eine Seite vom Januar mit Eingaben und Entscheidungen	Handbuch für kleine Unternehmen: System einige Monate laufen lassen
Wirksamkeit der Korrekturmassnahmen prüfen (10.2)	Massnahmenliste mit Prüfdatum, Zahl und Ergebnis	Methode: Prüfung vor der Stufe 2, mit einer gemessenen Zahl
Prüfung und Freigabe dokumentierter Information (7.5.2)	Datum und Kürzel auf jedem Blatt der Mappe	Methode: Freigabe am Dokument, nicht nur im Monatsblatt
Stelle: Stufe 1 dokumentieren und vor Stufe 2 mitteilen; Plan bei geringfügiger Nichtkonformität akzeptieren (ISO/IEC 17021-1)	Bericht der Stufe 1; Plan des Hauses	Methode: jeden Punkt der Stufe 1 wie eine Feststellung behandeln

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: wenn die Zertifizierungsstelle ins kleine Haus kommt

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Akkreditierungsstelle	DAkkS	Akkreditierung Austria; Leitfaden L08 zu ISO/IEC 17021-1 seit 19. März 2025	SAS, Auftritt über das SECO

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Regeln für Erstaudit und Einstufung	ISO/IEC 17021-1	ebenso	ebenso
Verbindliche Dokumente der Akkreditierung	IAF-Dokumente gelten weiter; das IAF ist seit 1. Januar 2026 in der Global ACI aufgegangen	ebenso	ebenso
Einsicht des Auditors in Gästedaten	DSGVO: Rechtsgrundlage, nur erforderlicher Umfang	DSGVO: ebenso	Datenschutzgesetz, revidiert, seit 1. September 2023
Feststellung eines Rechtsverstoßes	Behörde oder Gericht, nicht der Auditor	ebenso	ebenso

Stand der Tabelle: 24. Oktober 2026. Die laufende Fassung aller DACH-Anker des Bandes, mit der geltenden Angabe und der Quelle jeder Änderung, führt die Plattform in der Datei «Band9b_Rechtsanker_DACH_laufend».

Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 9b — Kleine Betriebe: Prüfen, wo jeder alles macht, Abschnitt 4.10. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar.
buecher.effedore.com