



## Ein mittelständisches Familienunternehmen wechselt den Zertifizierer

**Erfahrungsbericht der OTEK Oberflächentechnik Kläke GmbH: Sie stellt sich den Herausforderungen von ISO 9001 und Alternativem System nach SpaEfV Seit 1925 familiengeführt widmet sich die OTEK Oberflächentechnik Kläke GmbH der galvanischen Veredelung von metallischen Oberflächen.**

An zwei Berliner Standorten veredelt die OTEK Metalle in Serien- und Einzelteilfertigung. Das Erfüllen individueller Kundenanforderungen ist wesentlicher Aspekt ihres Leitbildes, denn zufriedene Kunden bleiben treu und empfehlen weiter. Und das ist essenziell, gerade für den nachhaltigen Erfolg Kleiner und Mittelständischer Unternehmen (KMU).

So hat sich die OTEK bereits vor vielen Jahre entschieden, ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) nach ISO 9001 einzuführen. Ein solches Zertifikat ist für das Einholen von Aufträgen unabdingbar – vor allem bei Großkunden. Aber für die Geschäftsleitung ist beim QMS vor allem eine solide Basis für die eigene Qualitätskontrolle elementar. Einen großen Stellenwert hat dabei die systematische Fehlerermittlung, um die Reklamationsquote auf einem möglichst geringen Niveau zu halten.

Auch betreibt die OTEK seit 2014 ein Alternatives System im Sinne der SpaEfV, um eigene Energieeinsparpotenziale zu ermitteln und von Steuervergünstigungen zu profitieren. Während das QMS bis zu diesem Jahr durch einen Marktbegleiter zertifiziert wurde, erfolgte die Testierung des Alternativen Systems bereits von Beginn an durch die GUTcert.

### Die Angst vor dem Unbekannten

Gerade KMU sehen in einem Wechsel der Zertifizierungsstelle häufig ein hohes Risiko und scheuen den damit verbundenen Aufwand. Insbesondere der wahrscheinliche Wechsel des Auditorenteams ist vielfach ausschlaggebend für den Verbleib bei der bekannten Zertifizierungsstelle. Aber manchmal führt steigende Unzufriedenheit mit der amtierenden Zertifizierungsstelle auch dazu, sich doch intensiver mit einem Wechsel auseinanderzusetzen.

Aufgrund ihrer positiven Erfahrungen mit der GUTcert im Bereich der Testierung des Alternativen Systems entschloss sich die Geschäftsführung der OTEK im Jahr 2018, auch ihr QMS erstmalig von der GUTcert zertifizieren zu lassen. Das Verfahren der GUTcert war bereits bekannt, eine gewisse Unsicherheit bestand aber trotzdem, insbesondere in Bezug auf das erste Vor-Ort-Audit mit dem neuen, noch unbekanntem Auditor.

### Das erste Audit nach dem Wechsel

Jedes Audit muss intern intensiv vorbereitet werden und bedeutet eine zusätzliche Belastung für die Verantwortlichen. Das erste Qualitätsmanagementaudit der OTEK mit der GUTcert beinhaltete die Rezertifizierung nach ISO 9001 inklusive dem Übergang in die neue Revision (ISO 9001:2015).

Das Abstellen des erforderlichen Personals während eines Audits ist für viele KMU eine Herausforderung. Denn anders als bei vielen Großunternehmen übernehmen die QMS-Verantwortlichen oft auch wichtige Aufgaben des operativen Geschäfts. Daher war es der OTEK besonders wichtig, dass Zertifizierungsstelle und Auditor die spezifischen Gegebenheiten des Unternehmens berücksichtigen.



Ihre Ansprechpartnerin:  
Lisa Ziersch  
lisa.ziersch@gut-cert.de  
+49 30 2332021-18



GUT Zertifizierungsgesellschaft für  
Managementsysteme mbH  
Umweltgutachter  
Eichenstraße 3 b, 12435 Berlin



Nach Herrn Thomas Jahn, QMS-Verantwortlicher der OTEK, der das Audit von Beginn bis Ende begleitete, ist das in diesem Falle voll und ganz gelungen. Er lobte den freundlichen Umgang mit den Auditoren und die sehr angenehme Atmosphäre während des gesamten Audits.

Sinnvolle Empfehlungen und Hinweise, die im Audit ausführlich besprochen und nachträglich in einem Prüfbericht festgehalten wurden, werden zukünftig helfen, die manchmal auftretende „Betriebsblindheit“ in Schach zu halten und neue Ideen in bestehende Prozesse zu integrieren.

Nicht jede Empfehlung wird übernommen werden, die intensive Analyse hilft jedoch dabei, zu begründen, warum das Umsetzen in Einzelfällen für die OTEK nicht zielführend ist. Und auch das gehört für Herrn Jahn zu einem guten Audit und einer offenen Kommunikation, denn im nächsten Audit werden die Feststellungen besprochen und neue Ansatzpunkte können sich ergeben.

### Die GUTcert als starker Partner für ISO 9001 und Alternatives System

Die Vorteile, zwei Systeme "aus einer Hand" zertifizieren zu lassen, liegen für die Verantwortlichen der OTEK auf der Hand: eine einheitliche Vorgehensweise bei der Auditierung, ein Ansprechpartner für beide Systeme – und nicht zuletzt geringere Kosten.

Besonders lobte Herr Jahn die transparente Preisbildung und den individuellen Service der GUTcert:

*„Wir wurden in den vergangenen Jahren mehrfach von nachträglichen Zusatzkosten im Anschluss an das Vor-Ort-Audit überrascht. Mit der GUTcert haben wir durch die langjährige Testierung des Alternativen Systems die Erfahrung gemacht, dass klar kommuniziert wird und keine versteckten Kosten zu erwarten sind. Diese Erwartungen wurden noch einmal mit der erstmaligen Zertifizierung nach ISO 9001 durch die GUTcert bestätigt. Zudem profitieren wir gegenüber den letzten Jahren jetzt von einem Preisvorteil.“*



Ihre Ansprechpartnerin:  
Lisa Ziersch  
lisa.ziersch@gut-cert.de  
+49 30 2332021-18



GUT Zertifizierungsgesellschaft für  
Managementsysteme mbH  
Umweltgutachter  
Eichenstraße 3 b, 12435 Berlin