

# AUDITORIUM

Specialised information for system and product certification



Stephan Baus,  
Geschäftsführer/  
Managing Director  
DEKRA-ITS



**Guten Tag,  
liebe Leserin, lieber Leser!**

*Unabhängigkeit ist für eine Zertifizierungsgesellschaft wie die DEKRA-ITS die entscheidende Geschäftsgrundlage. Doch setzt ein unabhängiges Urteil nicht auch wirtschaftliche Unabhängigkeit voraus? Und was heißt das für unser Auftreten am Markt, in der Gesellschaft? Über diese Fragen sprachen wir mit dem Vorstandsvorsitzenden der DEKRA AG, Professor Uwe Loos. Die Antworten finden Sie gleich auf den nächsten Seiten dieses AUDITORIUMS.*

*Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen.*

## Interview – Professor Uwe Loos

### Unabhängigkeit im Gespräch

Seite 2

**Neue Regeln für  
Zertifizierungsstellen**

Seite 8

**Arbeitssicherheit  
mit OHSAS 18001**

Seite 12

**DEKRA-ITS reakkreditiert**

Seite 14

**Erfolgreiches Fiat-Pilotprojekt**

Seite 16

**Die neue Kfz-Gruppen-  
freistellungsverordnung**

Seite 18

### Talking about independence

page 3

**New regulations for  
certification bodies**

page 9

**Work safety with  
OHSAS 18001**

page 13

**DEKRA-ITS re-accredited**

page 15

**Successful pilot project at Fiat**

page 17

**The new Motor Vehicle  
Block Exemption Regulation**

page 19

**Hello to  
all our Readers!**

*Independence is a fundamental business factor for a certification organisation such as DEKRA-ITS. But surely an independent assessment must be based on commercial independence? And what does this mean in terms of our role in the market and in society? We asked these questions to the Chairman of DEKRA AG's Management Board, Professor Uwe Loos. The answers can be found inside this edition of AUDITORIUM.*

*Enjoy reading!*



# Sachverständigenorganisationen zwischen wirtschaftlicher Unabhängigkeit und gesellschaftlicher Verpflichtung

Interview mit Professor Uwe Loos, Vorstandsvorsitzender der DEKRA AG,  
und Stephan Baus, Geschäftsführer der DEKRA-ITS

**AUDITORIUM:** Herr Professor Loos, als Sie im März 2002 den Vorstandsvorsitz der DEKRA AG übernommen haben, war das für Sie ein Wechsel von klassischen Produktionsunternehmen wie FAG und Porsche zu einem Dienstleister, der seine Wurzeln im Vereinsrecht hat. Ein großer Unterschied?

**Prof. Uwe Loos:** Grundsätzlich nicht. Auch DEKRA als modernes Dienstleistungsunternehmen hat Produkte, die zwar nicht gegenständlich sind wie ein Fahrzeug oder ein Zulieferprodukt, die aber ebenso geplant, entwickelt und erfolgreich vermarktet werden müssen. Unsere Produkte werden von der Gesellschaft benötigt und besitzen in der Wirtschaft zugleich eine hohe Wertigkeit. Auditierung und Zertifizierung etwa sind heute praktisch ein Muss – für Transparenz im Unternehmen und als Qualitätsnachweis im Markt. Entscheidend ist nur, wie seriös diese Leistung erbracht wird. Im Extremfall müssen wir einem Kunden die Zertifizierung eben auch verweigern können. Darauf beruht unser Image und unser Qualitätsanspruch.

**AUDITORIUM:** Als unabhängige Prüfstelle erfüllt DEKRA einen wichtigen öffentlichen Auftrag. Zugleich muss das Unternehmen DEKRA seine Profitabilität unter zunehmendem

Wettbewerbsdruck behaupten. Lässt sich das langfristig vereinbaren?

**Prof. Uwe Loos:** Sicher, und dazu gibt es auch keine Alternative. Schließlich können wir unsere quasi-behördliche Aufgabe auf Dauer ja nur erfüllen, wenn wir in der Lage sind, in den Betrieb unserer Niederlassungen, die Qualifikation unserer Mitarbeiter sowie in wichtige Produktinnovationen ausreichend zu investieren. Mit einem Nullsummenspiel lässt sich das nicht machen. Deswegen gilt für uns das Primat der Profitabilität genauso wie für andere Unternehmen. Wir sichern damit sowohl Arbeitsplätze als auch unsere weitere Entwicklung.

**AUDITORIUM:** Herr Baus, die DEKRA-ITS als vergleichsweise junge Gesellschaft hat die Gewinnzone bereits vor einigen Jahren erreicht und wächst nun dynamisch weiter, nicht zuletzt auf internationalem Terrain. Erfolgreiches Marketing hat daran einen großen Anteil. Sehen Sie im Zertifizierungsbereich Grenzen für eine aktive Marktbearbeitung?

**Stephan Baus:** Beides, Internationalität und Marketing, ergeben sich für uns aus ganz zentralen Kundenanforderungen. Viele unserer Kunden arbeiten weltweit. Um unsere eigenen Strukturen entsprechend auf- und

auszubauen, ist es eine schlichte Notwendigkeit, profitabel zu arbeiten. Dasselbe gilt für Marketing: Im Interesse unserer Kunden, die ja auch mit unseren Zertifikaten werben, muss ein hoher „Markenwert“ der DEKRA-ITS gewährleistet sein. Das heißt natürlich auch, dass wir im Stil und in der Wahl der Mittel bestimmte Grenzen der Seriosität nicht überschreiten können und wollen. Was Umfang und Inhalte der Marktbearbeitung angeht, sehe ich jedoch keine Grenzen.

**Prof. Uwe Loos:** Im Gegenteil. Als Sachverständigenorganisation sind wir sogar gefordert, hier besonders aktiv zu sein, um gesetzliche Vorgaben durch unsere Produkte umzusetzen. Ein Beispiel, das in den kommenden Jahren eine wesentliche Rolle spielen wird, ist die Altauverwertung. Dafür sind neue Leistungen zu entwickeln, und das erfordert natürlich auch neue Marketinganstrengungen.

**AUDITORIUM:** Betrachten wir den Zusammenhang zwischen Prüfung und Profit einmal von Kundenseite. Erzielen zertifizierte Unternehmen eigentlich höhere Erträge?

**Stephan Baus:** Dies wird uns von zahlreichen Kunden durchaus so bestätigt. Vor allem aber fällt uns seit Jahren auf, dass die Insolvenzrate bei

# Expert organisations caught between economic independence and their obligation to society

Interview with Professor Uwe Loos, Chairman of DEKRA AG Management Board, and Stephan Baus, Managing Director of DEKRA-ITS

**AUDITORIUM:** Professor Loos, when you became Chairman of the DEKRA AG Management Board in March 2002 you moved from the world of traditional production companies such as FAG and Porsche to a service provider with its roots in association law. Was this a major change for you?

**Prof. Uwe Loos:** Not really. As a modern service company DEKRA also sells products. These might not be 'things' such as a car or parts, but they need to be planned, developed and marketed successfully just the same. Our products are demanded by society and are also highly valued by the economy. Auditing and certification

are practically compulsory these days – both for transparency within companies and as proof of quality in the market. The decisive factor is how reliably this service is provided. In extreme cases we will even refuse to grant certification to a customer. Our image and our claim to quality is based on this.

**AUDITORIUM:** DEKRA fulfils an important public function as an independent testing centre. At the same time, as a company, DEKRA needs to ensure its profitability under increasing competitive pressure. Are these two aspects ultimately compatible?

**Prof. Uwe Loos:** Yes, quite definitely – and there is really no alternative. Basically we'll only be able to fulfil our quasi official function in the long run if we're able to invest sufficiently in running our branches, in maintaining the professionalism of our staff and also in coming up with important product innovations. That's not possible if we're not bringing in enough income. Which is why profitability is our overriding goal, just as for other companies. That secures jobs and allows us to develop.

**AUDITORIUM:** Mr Baus, as a relatively young company DEKRA-ITS managed to move into profit a few years ago

*Continued on page 4*

Kunden der DEKRA-ITS signifikant unter dem Bundesdurchschnitt liegt. Erfolgreich angewandte Managementsysteme scheinen sich demnach positiv auf die Profitabilität auszuwirken.

**AUDITORIUM:** Angesichts leerer öffentlicher Kassen, gebeutelter Sozialsysteme und krasser Bilanzfälschungen ist das Unternehmensziel Profit zuletzt ein wenig in Erklärungsnot geraten. Ist das Verhältnis von Profit, Profitabilität und sozialer Verantwortung in der Wirtschaft heute neu zu bewerten?

**Prof. Uwe Loos:** Der Sozialbeitrag für die Gesellschaft, das Sichern und Schaffen von Arbeitsplätzen, kann nur von gesunden Unternehmen erbracht werden. Und gesund ist ein Unterneh-

men dann, wenn es durch gute Finanzergebnisse die Zukunft angemessen bestellen kann. Ein Unternehmen mit negativem Ergebnis ist dagegen eine Belastung für die Gesellschaft. Die jüngsten Bilanzskandale sind eine Zeiterscheinung, die sicherlich sehr negativ zu bewerten ist. Solche Unternehmen gehören massiv bestraft.

**Stephan Baus:** Im Übrigen bestätigen diese Vorgänge, wie wichtig die Rolle unabhängiger Sachverständigenorganisationen ist. Dass es zu solchen Fälschungen kommen konnte, lag nicht zuletzt an einer bedenklichen Vermischung von Beratungs- und Prüfdienstleistungen, die in den USA weit häufiger anzutreffen ist als in Europa.

**AUDITORIUM:** Was heißt das für die gesellschaftliche Rolle von DEKRA heute und in Zukunft?

**Prof. Uwe Loos:** Wir werden unser Geschäftsprinzip, die Erbringung und Vermarktung neutraler Dienstleistungen, auch künftig weiterentwickeln. Natürlich erwartet die Gesellschaft von uns als Prüfstelle, dass wir Fehlverhalten aufdecken, wo es solches gibt. Zugleich profitiert die Allgemeinheit aber von uns wie von jedem anderen Unternehmen dadurch, dass wir soziale Verantwortung für unsere Mitarbeiter tragen und dank unserer erfolgreichen Entwicklung ebenfalls zum Steueraufkommen beitragen.

**AUDITORIUM:** Vielen Dank für dieses Gespräch.

and is now experiencing dynamic growth, not least in the international domain. Successful marketing has played a major role here. Do you see any limits to actively working the market in the field of certification?

**Stephan Baus:** For us, both our internationalism and our marketing efforts stem from primary customer demands. Many of our customers work globally. If we want to set up and expand our own structures there is no alternative to working profitably. The same applies to marketing; our certificates feature prominently in our customers' advertising, meaning that DEKRA-ITS needs to have a high "brand value". This, of course, also means that we need to stay within certain limits of professionalism in terms of our style and our choice of media. In terms of the degree to which we work the market and the services we offer, though, the sky's the limit.

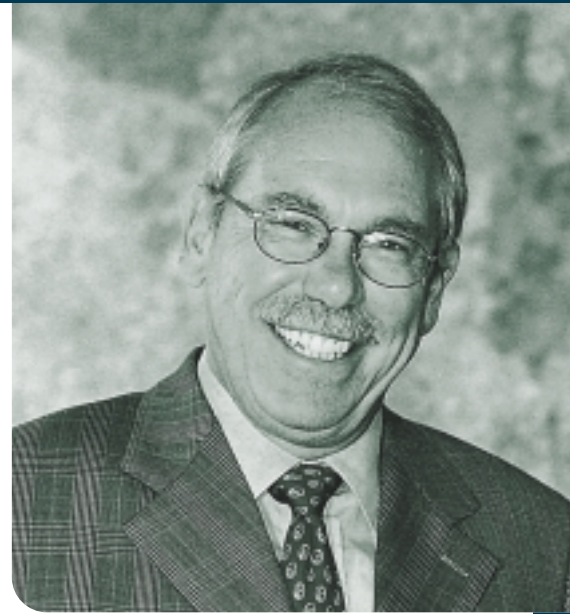
**Prof. Uwe Loos:** Exactly. What's more, as an expert specialist organisation we need to be especially active in order to put legal standards into effect through our products. One example which will play a major role in the coming years is the recycling of old cars. New services need to be developed for this which in turn of course require new marketing efforts.

**AUDITORIUM:** If we could turn now to the link between testing and profits as seen from the customer's perspective. Do certified companies actually generate higher income?

**Stephan Baus:** Yes, large numbers of our customers confirm this for us. But above all, we've been noticing for many years now that the number of bankruptcies amongst DEKRA-ITS customers in Germany is significantly lower than the average. So management systems, if applied correctly, would seem to have a positive impact on profitability.

**AUDITORIUM:** In the face of empty public coffers, overstretched social systems and blatantly falsified balance sheets, the goal of making a corporate profit is perhaps in need of a rethink these days. Does the relationship between profit, profitability and social responsibility need to be reassessed in the economy today?

**Prof. Uwe Loos:** Only healthy companies can make a social contribution and create and secure jobs. And a company is only in good health if it can look with confidence to the future on the basis of sound financial results. A loss-making company is basically a burden on society. The latest balance sheet scandals are a passing phenomenon, but one which should be condemned outright. Such companies should have maximum sentences imposed on them.



**Professor Uwe Loos,**  
*Vorsitzender des Vorstandes/  
Chairman of the Management Board,  
DEKRA AG*

**Stephan Baus:** But also, these developments just go to show how crucial the role of independent expert organisations is. The fact that such falsification was possible was due in no small part to an unhealthy mixture of consulting and auditing services which is much more common in the USA than in Europe.

**AUDITORIUM:** What will this mean for the social role of DEKRA now and in the future?

**Prof. Uwe Loos:** We intend to continue developing our basic corporate principle of providing and marketing neutral services. Naturally, as an auditing organisation, society expects us to expose wrongdoing whenever we encounter it. At the same time the public benefits from the fact that we, like every other company, carry the social responsibility for our employees and, thanks to our growth, make significant tax contributions.

**AUDITORIUM:** Thank you for talking to us.



# Ein Radar für Markt und Kunden

## DEKRA-ITS verfeinert Kundenzufriedenheitsmessung

Gemeinsam mit dem Beratungsunternehmen Innovative Management Partner (IMP) wird die DEKRA-ITS von diesem Herbst an ein neues „Kunden- und Marktradar“ auf Basis des Kano-Modells implementieren, um die Kundenzufriedenheit weiter zu verbessern. Das nach dem japanischen Wissenschaftler Noriako Kano benannte Modell geht davon aus, dass die Zufriedenheit eines Kunden nicht automatisch steigen muss, wenn dessen Erwartungen von der Leistung eines Anbieters übertroffen werden. Vielmehr ist zwischen drei ganz unterschiedlichen Ebenen der Zufriedenheits- bzw. Unzufriedenheitsstiftung zu unterscheiden:

### ■ Basisanforderungen

werden vom Kunden vorausgesetzt. Ihre Nichterfüllung führt zu starker Unzufriedenheit. Eine Steigerung der Zufriedenheit lässt sich auf dieser Ebene jedoch nicht erzielen, selbst wenn die Kundenerwartungen übertroffen werden.

### ■ Leistungsanforderungen

führen je nach Erfüllungsgrad zu einem proportionalen Steigen oder Sinken der Zufriedenheit. In der Regel versuchen Anbieter sich über solche Leistungsmerkmale vom Wettbewerb abzuheben.

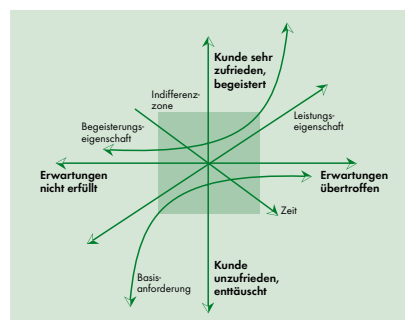
### ■ Begeisterungsanforderungen

werden vom Kunden nicht explizit gestellt, weshalb ihre Nichterfüllung auch keine Unzufriedenheit zur Folge hat. Werden sie dennoch erfüllt, so steigt die Zufriedenheit bzw. Begeisterung.

Dabei ist es wichtig zu beachten, dass zwischen den verschiedenen Anforderungsebenen kein Trade-off möglich ist, d. h. dass sie nicht austauschbar sind. Erst wenn die Basiskriterien ausreichend erfüllt sind, kann ein Unternehmen darüber nachdenken, wie es sich mittels Leistungskomponenten differenzieren und über Begeisterungseigenschaften Kunden binden oder zu Empfehlern machen möchte.

Dazu kommt, dass diese Klassifizierung nicht nur den persönlichen Präferenzen jedes Kunden unterliegt, sondern auch zeitlichen Veränderungen. Was heute noch begeistert, kann morgen schon erwartet, übermorgen gar vorausgesetzt werden. Eine stets individuelle, aktuelle Umsetzung ist also notwendig. Die DEKRA-ITS stellt sich dieser Herausforderung – und Ihrer Bewertung. Dazu geht Ihnen in den kommenden Monaten unser neuer Fragebogen zu. Bitte nehmen Sie sich dann ein paar Minuten Zeit und helfen Sie uns, Ihre Wünsche künftig noch besser zu erfüllen.

*Eine ausführlichere Darstellung des Kano-Modells finden Sie unter [www.dekra-its.com](http://www.dekra-its.com) (Thema des Monats September) sowie unter [www.imp.at](http://www.imp.at).*



Anforderungsarten nach Kano

Ein Dankeschön für Ihre Unterstützung  
Wenn Sie bis zum Stichtag Ihren Fragebogen an die DEKRA-ITS zurückschicken oder sich per Internet beteiligen, können Sie gewinnen. Wir verlosen:



1 Wellness-Wochenende für 2 Personen

in Dilly's Wellness-Hotel (Windischgarsten, Österreich)

- inkl. Verwöhnspension
- inkl. Beauty-Behandlungen für sie und ihn

Gewinnen Sie Erholung für Körper, Geist und Seele in einem mehrfach ausgezeichneten Familienparadies!

## Abstract

### New customer and market "radar" for DEKRA-ITS

From this autumn DEKRA-ITS will be deploying the Kano model to measure its customer satisfaction. This new "radar" distinguishes between the fulfilment of basic requirements (absolutely necessary), performance requirements (distinguishing the company from the competition) and enthusiasm requirements (possibility to gain extra customer satisfaction).

# Herzlich willkommen bei der DEKRA-ITS

Seit 01.03.2002 verstärkt **Karin Heckel** das Team International als zusätzliche Assistentin. Die Industriekauffrau mit Vertriebserfahrung betreut die Zertifizierungsvorgänge verschiedener DEKRA-ITS-Auslandsniederlassungen bis hin zur Zertifikatserstellung.

Zwei neue Gesichter gehören seit 01.04.2002 zum Leitstand Stuttgart. Neuer Ansprechpartner für den Bereich Produzierendes Gewerbe ist **Robert Schlander**, der nach der Ausbildung

zum Bürokaufmann und der Fortbildung zum Betriebswirt (VWA) bereits zwei Jahre bei der DEKRA Akademie tätig war. **Silke Eberhardt** betreut zusammen mit Ida Neu im Leitstand den Bereich Logistik und Entsorgung. Zuvor konnte die Diplom-Verwaltungswirtin (FH) mehrjährige Erfahrung mit internationaler Messelogsitik sammeln.

Karin Heckel



Robert Schlander



Silke Eberhardt



## Kurz & Knapp

### Ärztlicher Wettbewerbsverstoß mit Zertifikat

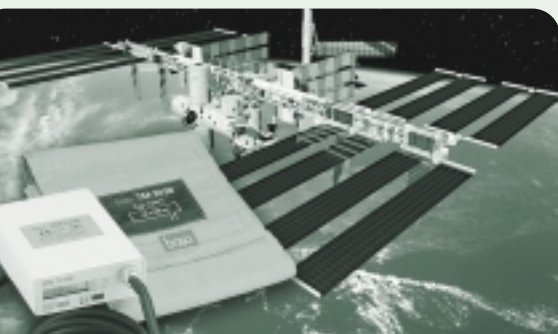
Das Landgericht Hamburg hat den Hinweis „Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001“ auf dem Briefbogen einer Arztpraxis für unzulässig erklärt, weil er von Patienten als medizinische Zusatzqualifikation missverstanden werden könne und somit irreführend sei. Ärzte, die dennoch auf ihr Managementsystem hinweisen möchten, sollten daher besser explizit und unmissverständlich formulieren: „Die Aufbau- und Ablauforganisation der Praxis ist zertifiziert nach DIN EN ISO 9001 seit ...“. Ein Gerichtsurteil hierüber steht freilich noch aus.

### Qualität aus Jungingen ganz oben

Als am 24. März ein russischer Progress-Transporter von Baikonur zur internationalen Raumstation ISS abhob, befanden sich an Bord vier Blutdruckmessgeräte des Junginger Medizinprodukteherstellers boso (Bosch + Sohn). Die 24-Stunden-Vollautomaten vom Typ TM 2430PC, die auch die DEKRA-ITS-Kennnummer CE 0124 tragen, waren von der europäischen Weltraumorganisation ESA nach eingehender Prüfung für alltauglich befunden worden und sind nun seit April für wissenschaftliche Untersuchungen auf der ISS im Einsatz. Dank der hohen Fertigungsqualität der Seriengeräte konnte somit erstmals auf teure Spezialentwicklungen verzichtet und, passend zu ihrer schwäbischen Herkunft, ein erheblicher Investitionsaufwand eingespart werden.

### ISO 9001:2000 – jetzt rechtzeitig umstellen!

Unternehmen, die bislang noch nach dem auslaufenden Standard ISO 9000 ff zertifiziert sind, sollten zum nächstmöglichen Zeitpunkt die Umstellung auf die revidierte Version ISO 9001:2000 vorsehen. Zwar läuft die Umstellungsfrist noch bis zum 14.12.2003, doch die Zahl der Audittermine kurz vor „Torschluss“ ist begrenzt. Sprechen Sie am besten jetzt mit der DEKRA-ITS – oder besuchen Sie unseren 2-tägigen Workshop.



# Welcome to DEKRA-ITS

Since 01.03.2002 **Karin Heckel** has been contributing her support to the International team as an additional assistant. The industrial clerk, who has experience in marketing, attends to the certification processes of various DEKRA-ITS foreign branches to the point of issuing certificates.

There have been two new faces at the Stuttgart Disposition team since 01.04.2002. **Robert Schlander**, who has

already been with DEKRA Akademie for two years after qualifying as a commercial clerk with continued training in business administration (VWA), is the new contact for the Manufacturing Industry sector. Together with Ida Neu, in the Disposition team **Silke Eberhardt** is responsible for the Logistics and Waste Disposal sector. Previously the qualified administrator (FH) had acquired several years of experience in international exhibition logistics.

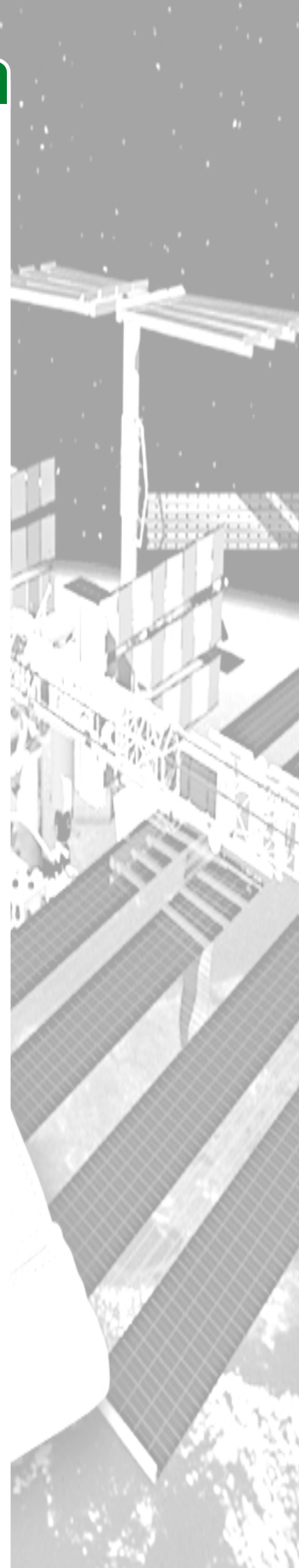
## In a nutshell

### Jungingen quality reaching for the stars

When a Russian Progress transporter took off from Baikonur for the International Space Station (ISS) on 24 March, four blood-pressure measuring devices from the Jungingen-based medical products manufacturer bosso (Bosch + Sohn) were on board. The fully automatic, round-the-clock TM 2430PC devices, which also carry the DEKRA-ITS code number CE 0124, were thoroughly tested by ESA, the European Space Agency. They were judged to be suitable for use in space, and have been in use in the ISS for scientific experiments since April. The high manufacturing quality of the series-production devices allowed the space agency to dispense with specially developed and costly units, thereby saving a great deal of money.

### ISO 9001:2000 – Making the change in good time!

Companies which are still ISO 9000 ff certified should change over to the revised ISO 9001:2000 version at the earliest opportunity. The changeover deadline is not actually until 14.12.2003, however the number of audits which can be carried out in the run-up to the final date is limited. Contact DEKRA-ITS now – or attend our 2-day workshop (held in German).



# Einheitlicher und doch individueller

## Neue Regeln für Zertifizierungsstellen von QM-Systemen

Am 4. Dezember 2001 hat das International Accreditation Forum (IAF) eine neue Richtlinie für die Auslegung von Anforderungen durch Zertifizierungsstellen herausgegeben. Das IAF ist ein Weltverband von Akkreditierungsstellen, dessen primäre Funktion die Entwicklung eines weltweit einheitlichen Programmes zur Konformitätsbewertung ist und das somit eine Reduzierung von Risiken für Unternehmen und deren Kunden durch verlässliche akkreditierte Zertifikate verfolgt. Alle IAF-Mitglieder haben sich zur gegenseitigen Anerkennung gemeinsamer Verfahren und der ausgestellten Zertifikate verpflichtet – nach dem Motto: einmal zertifiziert, überall akzeptiert!

Mitglied des IAF ist auch der Deutsche Akkreditierungsrat (DAR), vertreten durch die Trägergemeinschaft für Akkreditierung GmbH (TGA). Daher ist die neue Richtlinie, die seit dem 1. Juli 2002 gilt, für alle TGA-akkreditierten Zertifizierungsstellen verbindlich. Die DEKRA-ITS hat dies in ihren Verfahren umgesetzt und erstellt ihre Angebote seit Juni auf der veränderten Grundlage. Für Audits nach ISO 9000 ff gelten im Wesentlichen folgende Neuerungen.

### Neue Auditzeitregelungen

Die neue Richtlinie enthält unter anderem eine Tabelle mit Richtgrößen zur Ermittlung der erforderlichen Auditzeit, die von der Mitarbeiterzahl im Unternehmen abhängt. Dank einer verfeinerten Unterteilung lässt sich der erforderliche Auditaufwand nun besser abschätzen. Auffallend sind einerseits die teilweise erhöhten Auditzeiten, andererseits die Möglichkeit, die Zahl der Audittage unter bestimm-

ten Voraussetzungen zu reduzieren oder zu erhöhen. Bei Unternehmen mit Prozessen, die nur eine einzige, identische Aktivität beinhalten (wie etwa Wartungstätigkeiten), sieht die Richtlinie beispielsweise eine Reduzierung vor. Umgekehrt müssen Unternehmen mit hochkomplexen Prozessen oder vielen unterschiedlichen Aktivitäten mit längeren Auditzeiten rechnen.

Neu ist auch die Definition des typischen Audittages. Laut Richtlinie entspricht er einem Arbeitstag von acht Stunden, wobei die Zahl der Audittage nicht durch eine Erhöhung der Stunden pro Arbeitstag reduziert werden darf. Der Zeitpunkt des Audits ist in Absprache mit dem Kunden so auszuwählen, dass das gesamte Tätigkeitsfeld des Unternehmens dargestellt werden kann. Hierunter fallen Aspekte wie Saison, Monat, Wochentag und Arbeitsschichten.

### Neue Matrix- bzw. Niederlassungsregelungen

Die Voraussetzungen zur Anwendung der Matrix- bzw. Stichprobenregelung haben sich nicht wesentlich geändert. Lediglich der Stichprobenumfang der abhängigen Niederlassungen ist bei Zertifizierungs-, Überwachungs- und Wiederholungsaudits neu zu ermitteln. Je nach Anzahl der Niederlassungen, Mitarbeiterzahl und Tätigkeitsrisiko kann er sich in Einzelfällen erhöhen.

### Neue Übernahmeregulierung von Fremdzertifikaten

Gemäß dem oben genannten Grundsatz der gegenseitigen Anerkennung sieht die neue Richtlinie eine Regelung zur nahtlosen Übernahme von

Fremdzertifikaten vor, d. h. von Zertifikaten anderer Zertifizierungsstellen, die durch ein IAF-Mitglied akkreditiert sind. Die aktuelle Mitgliederliste ist unter [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu) zu finden.

### Ein erstes Fazit

Die Ausführungen der Richtlinie sind umfangreicher und konkreter geworden, wodurch nach Auffassung der DEKRA-ITS gewisse Auslegungsunterschiede beseitigt werden können – sofern die Richtlinie von allen Akkreditierungsstellen im IAF einheitlich interpretiert und bei der Begutachtung von Zertifizierungsstellen konsequent angewandt wird.

Weniger erfreulich sind die Erhöhung des Richtwertes zur Ermittlung des Auditaufwandes – insbesondere für kleine und mittlere Unternehmen – sowie die partielle Erhöhung des Stichprobenumfanges. Beide Punkte hatte die DEKRA-ITS schon in der Entwurfsphase bemängelt, damit jedoch beim IAF keine Zustimmung gefunden. Wir werden deshalb bei allen betroffenen Unternehmen darauf achten, die Reduktionsmöglichkeiten optimal auszuschöpfen. Je ausführlicher die Angaben sind, die uns von Kundenseite vorliegen, desto eher können wir auch im Rahmen der neuen Richtlinie individuelle Gegebenheiten umfassend berücksichtigen.

# Greater uniformity – yet more individuality

## New regulations for QM system certification bodies

On 4 December 2001 the International Accreditation Forum (IAF) issued a new guideline for certification bodies which details their specification of requirements. The IAF is a global association of accreditation bodies whose primary function is to develop a uniform program worldwide for assessing conformity, thereby reducing the risks for companies and their customers by ensuring that they obtain properly accredited certificates. All the IAF members have committed themselves to mutually recognising common procedures and issuing certificates on the principle of “certified locally, accepted globally”.

The German Accreditation Council (DAR) as represented by Trägergemeinschaft für Akkreditierung GmbH (TGA) is also a member of the IAF. The new guideline, which came into force on 1 July 2002, is binding for all TGA-accredited certification bodies. DEKRA-ITS has incorporated the guideline into its procedures and has been offering its services on this new basis



**Anuschirawan Adel,**  
*Stellvertretender Leiter der  
Zertifizierungsstelle/  
Deputy Head of the Certification Body,  
DEKRA-ITS Certification Services GmbH*

since June. The following are the main changes which apply to ISO 9000 ff audits.

### New auditing time regulations

The new guideline includes a table with benchmarks stipulating the required audit times, dependent on the number of employees in the company. The amount of time required can now be estimated more accurately thanks to a more detailed breakdown. Major improvements include increased auditing times for specific cases and also the possibility to reduce or increase the number of audit days under certain circumstances. In companies whose processes only consist of a single, repeated activity (such as maintenance work), the guideline stipulates a reduction, for example. By contrast, companies with highly complex processes or a large number of separate activities will need to take longer auditing times into account.

The definition of a typical audit day has also been revised. According to the guideline, a working day consists of eight hours and the number of audit days cannot be reduced by increasing the number of hours worked per day. The time of the audit should be arranged in consultation with the customer to allow the entire range of the company's activities to be covered. This includes such aspects as seasons, months, days and shifts.

### New matrix and branch regulations

The preconditions for applying the matrix or sample regulation have not been radically changed. For certification, monitoring and repeat audits only the scope of the sample of dependent

branches needs to be determined afresh. This can be increased in individual cases depending on the number of branches and employees and the level of risk associated with the activity.

### New acceptance regulations concerning external certificates

In accordance with the basic principle of mutual recognition described above, the new guideline includes a regulation covering the full acceptance of external certificates, i.e. certificates issued by other certification bodies which are accredited by an IAF member. The current list of members can be found at [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu).

### A first appraisal

The details of the guideline are more comprehensive and specific. As a result, DEKRA-ITS believes that certain grey areas of interpretation have now been removed – provided the guideline will be interpreted uniformly by all accreditation bodies in the IAF and applied consistently in the inspection of certification bodies.

Less welcome – especially for small and medium-size companies – is the raising of the benchmarks for determining the audit costs, and the partial increase of the sample size. DEKRA-ITS criticised both points back in the draft phase, but we were not supported by the IAF in this. We will therefore be ensuring that maximum reductions are obtained for all the companies concerned. The more details our clients provide, the greater our possibility to take individual factors fully into account under the terms of the new guideline.



# IT-Security mit PKI

## Datenschlüssel für den Bund – ein Erfahrungsbericht

Seit dem 11. September 2001 kommt der Sicherheit elektronischer Geschäftsprozesse in vielen Wirtschaftszweigen eine wachsende Bedeutung zu. Andere Bereiche dagegen, die sich traditionell mit Fragen der Abhörsicherheit und Spionageabwehr befassen müssen, verfügen bereits seit Beginn der elektronischen Kommunikation über wirksame Methoden zur Verschlüsselung und Authentifizierung sensibler Daten – zum Beispiel die Bundeswehr. Über eine so genannte Public-Key-Infrastruktur (PKI) wird hier ein Höchstmaß an IT-Security gewährleistet.

### Das digitale Schlüsselpaar

In einem PKI-System hat jeder Kommunikationsteilnehmer einen privaten, nur ihm selbst bekannten Schlüssel sowie einen „öffentlichen“ Schlüssel, der für jedermann zugänglich ist. Wird eine Nachricht mit dem öffentlichen Schlüssel des Empfängers verschlüsselt, kann sie nur mit dessen privatem Schlüssel wieder lesbar gemacht werden. Kein anderer hat also Zugriff auf die versandten Informationen. Umgekehrt kann eine Nachricht auch mit dem privaten Schlüssel des Absenders verschlüsselt werden und ist dann ausschließlich mit dessen öffentlichem Schlüssel verifizierbar. Diese allgemein zugänglichen Informationen tragen somit eine digitale Signatur, die zum einen die Identität des Absenders belegt und zum anderen verhindert, dass die Nachricht unbemerkt verfälscht werden kann.

Wie aber wird gewährleistet, dass der Inhaber eines digitalen Schlüsselpaars

tatsächlich derjenige ist, für den er sich ausgibt? Das ist die Aufgabe einer vertrauenswürdigen Zertifizierungsstelle. Sie prüft die Identität des Schlüsselinhabers und versieht dann dessen öffentlichen Schlüssel mit der eigenen, nachprüfbaren Signatur. Eine Public-Key-Infrastruktur erfüllt damit folgende Sicherheitsmerkmale:

- **Vertraulichkeit**  
Geschützte Daten können nur von befugten Personen gelesen werden.
- **Authentifizierung**  
Benutzer müssen sich anhand ihrer fälschungssicheren digitalen Signatur ausweisen.
- **Zugangskontrolle**  
Nur authentifizierte Benutzer erhalten Zugriff auf Daten und Applikationen.
- **Datenintegrität**  
Informationen können nicht unbemerkt verändert werden.
- **Verbindlichkeit**  
Eine geleistete digitale Unterschrift kann nicht abgestritten werden.

### Einsatz im öffentlichen und privaten Sektor

avus Services hat für mehrere Bundesbehörden und für militärische Auftraggeber erfolgreich PKI-Projekte realisiert. Mit einer speziell entwickelten Softwarelösung ist es dabei auch gelungen, einen sicheren Datenaustausch zwischen Militäreinheiten verschiedener Nationen herzustellen. Diese PKI geht weit über die reine E-Mail-Funktion hinaus und ermöglicht es unter anderem, in Lotus Notes die Sicherheitshierarchie der Bundeswehr abzubilden (vertraulich, geheim, streng geheim).

Für das Bundesarbeitsgericht in Erfurt wurde eine abgesicherte Nachrichten- und Dokumentenverwaltung auf der Basis von Microsoft Office erstellt. Hier zeigte sich, dass PKI-Lösungen neben ihrer Sicherungsfunktion auch ein enormes Einsparungspotenzial bieten. Durch den konsequenten Einsatz digitaler Signaturen ließen sich die administrativen Kosten für den internen Schriftverkehr um 80–90 % reduzieren. Ein Zusatznutzen, der für Unternehmen zweifellos genauso interessant sein dürfte.

*Dr. Wilfried Weiss,*  
*Geschäftsführer/Managing Director*  
*avus Services GmbH*  
*Tel. ++49 (0) 711 22062-120*  
*wilfried.weiss@avus-security.de*

## Abstract

### IT security with PKI

Public Key Infrastructures (PKI) represent a highly effective method of encoding sensitive data. Access to messages and documents is only granted to users who are in possession of two keys: the private and the corresponding public key. This system also ensures secure digital signatures. Up to now PKI has mainly been used by the military and other authorities but is also suitable for use by companies.

# Neue Finanzierungs-Spielregeln

## Warum Basel II als Chance verstanden werden sollte

Der Anteil von Bankkrediten an der Bilanzsumme kleiner und mittlerer Unternehmen liegt in Deutschland oft bei 40 % und mehr. Diese Abhängigkeit rückt mit der bevorstehenden Neuregelung der internationalen Kreditbestimmungen – „Basel II“ – in ein neues Licht. Während Banken bislang jeden herausgereichten Kreditbetrag vollständig mit einem Eigenkapitalanteil von 8 % zu unterlegen hatten, wird dieser Anteil künftig je nach Bonität des Kreditnehmers erheblich variieren. Somit wird jede Bank bestrebt sein, hohe (und deshalb teure) Risiken aus ihrem Portfolio zu entfernen.

Auf diese veränderte Situation muss sich der Unternehmer als Kreditnehmer zwangsläufig einstellen: durch Verbesserung seiner Organisation und Performance, aber auch durch erhöhte Transparenz in seiner Unternehmensführung. Bei der Bonitätsbewertung bzw. dem Rating werden außerdem die 14 so genannten Kernrisiken an Bedeutung gewinnen, also zum Beispiel die Finanzierung, der Führungsstil, die Marktstellung, die Qualität des Personals bis hin zur Kundenzufriedenheit.

### Aktives Risikomanagement lohnt sich

Bei einer Creditreform-Umfrage gaben 39 % der Befragten an, zu wenig über Risikomanagement und Rating zu wissen. Dennoch antworteten 75 %, dass sie sich dadurch eine günstigere Ausgangsposition bei Kreditverhandlungen erhoffen. Voraussetzung hierfür ist allerdings, dass Unternehmen aktiv einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Gang setzen, Transparenz schaffen und sich auch vor Vergleichen mit dem Wettbewerb (Benchmarking, Best-Practice-Ansätze) nicht scheuen.

Wer die neuen Herausforderungen als Managementaufgabe annimmt und jetzt entsprechend handelt, kann die Spielregeln von Basel II mit Recht als Chance sehen. Zu diesem Zweck haben die Verfasser das gesamtunternehmerische Konzept „BOB – Base of Business®“ entwickelt, das auch ein umfassendes internes Überwachungs- und Frühwarnsystem einschließt (Schaubild). Denn der Erfolg beginnt im Kopf!



Günther Backfisch



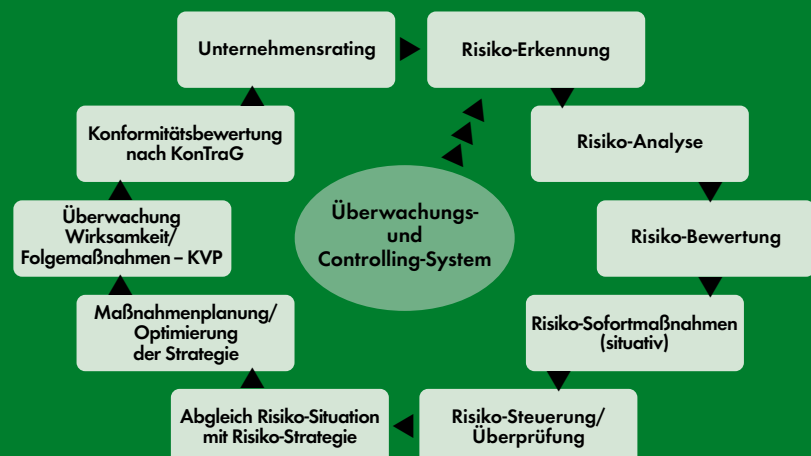
Friedrich Wehr

**Kontakt:**  
 Risk-Management-Center  
 für die Deutsche Wirtschaft /  
 Orga-Consult Beratungsgesellschaft  
 Tel. ++49 (0) 441 9266600  
 OC@orgaconsult.net

## Abstract

### Regarding Basle II as an opportunity

The reformation of the international credit regulations in Basle II represents a challenge for the company financing of small and medium-size businesses. The authors recommend active risk management with the comprehensive “BOB – Base of Business®” system as the best strategy.



# Arbeitssicherheit mit OHSAS 18001

## Eine sinnvolle Erweiterung bestehender Managementsysteme

Weltweit widmen Unternehmen dem vorbeugenden Arbeits- und Gesundheitsschutz für ihre Mitarbeiter zunehmend mehr Aufmerksamkeit. Agieren statt Reagieren ist der Grundgedanke, der mit der Zahl der Arbeitsunfälle nicht nur betriebs- und volkswirtschaftliche Verluste reduziert, sondern auch persönliches Leid vermeiden hilft.

In vielen Branchen sind Managementsysteme für Arbeitssicherheit selbstverständlich. Zahlreiche Unternehmen sind zur Einführung solcher Systeme sogar verpflichtet, sei es durch die europaweit gesetzlich vorgeschriebene Risikoanalyse oder durch nationales Recht. In Deutschland beispielsweise sehen die Störfallverordnung und die Betriebssicherheitsverordnung ein Arbeitsschutzmanagementsystem als Vorsorgeinstrument vor.

### OHSAS oder SCC?

Für Unternehmen, die bereits erfolgreich ein Qualitäts- oder Umweltmanagementsystem anwenden, ist die Einführung eines Arbeitsschutzmanagementsystems dank starker struktureller Parallelen mit relativ geringem Aufwand möglich – auch als Teil eines integrierten Managementsystems.

Doch welcher Standard ist dafür zu empfehlen? Die anspruchsvolle SCC-Zertifizierung (Safety Certificate Contractor), entwickelt von der Mineralölindustrie, bringt einen hohen Schulungs- und Zertifizierungsaufwand mit sich, der sich nicht für jedes Unternehmen lohnt. Ihre Gültigkeit ist überdies auf Deutschland und wenige Nachbarländer begrenzt.

Eine interessante Alternative ist dagegen die internationale Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS), eine Weiterentwicklung des britischen Standards BS 8800. Sie erfordert – anders als SCC – keine aufwändige Erfassung und Auswertung der Unfallstatistik im Unternehmen, sondern definiert in der Spezifikation OHSAS 18001:1999 Anforderungen für ein reines Managementsystem. Besonders vorteilhaft ist dabei die fast vollständige Übereinstimmung der Normstruktur mit ISO 9001 und ISO 14001, wodurch der Mehraufwand für Arbeitssicherheit innerhalb eines integrierten Managementsystems minimiert wird.

### Eine Zertifizierung für die Zukunft

Die Vorteile der OHSAS 18001, für deren Anforderungen in der Begleitrichtlinie OHSAS 18002:2000 konkrete

Ziele, Größen und Prozesse benannt werden, lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- vorbeugende Risikoverminderung
- Wirksamkeitskontrolle der Arbeitsschutzpolitik im Betrieb
- Steigerung der Motivation und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter
- Kosteneinsparung durch Unfallvermeidung
- positive Außenwirkung
- kontinuierliche Verbesserung der Arbeitssicherheit

Schon in wenigen Jahren dürften Arbeitsschutzmanagementsysteme für die meisten Unternehmen Alltag sein. Zwar gibt es derzeit noch keine internationale Akkreditierung für OHSAS 18001, viele Zertifizierungsstellen bieten aber durchaus qualifizierte Audits an. Die DEKRA-ITS etwa gewährleistet nicht nur eine formal ausreichende Qualifikation ihrer Auditoren, sondern auch Branchenerfahrung und einen aktuellen Kenntnisstand bezüglich Arbeitssicherheit.

*Ihr Ansprechpartner bei der DEKRA-ITS:*

*Jürgen Wartmann*

*Tel. 0711 / 7861-2806*

*[juergen.wartmann@dekra-its.com](mailto:juergen.wartmann@dekra-its.com)*



# Work safety with OHSAS 18001

## An intelligent addition to existing management systems

All over the world companies are paying greater attention to preventive health and safety protection for their employees. The main priority is to help avoid personal suffering and also to reduce the level of accident-related business and economic losses by adopting a basic policy of action rather than reaction.

Management systems for work safety are already taken for granted in many sectors of the economy. Numerous companies are even obliged to introduce such systems, either by the EU-wide compulsory risk analysis or by national legislation. In Germany, for example, the Hazardous Incident Ordinance and the Operational Safety Ordinance stipulate work safety management systems as a preventive instrument.

### OHSAS or SCC?

For companies which are already successfully using a quality or environmental management system the introduction of a work safety management system is possible at relatively low cost (also as part of an integrated management system) thanks to the strong structural similarities. But which standard comes with the highest recommendation? SCC (Safety Certificate Contractor) certification has been developed by the oil industry and is costly in terms of training and certification, making it less than ideal for every company. Also, its validity is restricted to Germany and a few neighbouring countries.

An attractive alternative is the international Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS), a further development of the BS 8800 British standard. Unlike the SCC it does not involve time-consuming

recording and assessment of accident statistics in the company, rather the OHSAS 18001:1999 specification defines the requirements for a pure management system. Of particular attraction here is the almost complete dovetailing of the norm structure with that of ISO 9001 and ISO 14001. This minimises the additional cost for work safety within an integrated management system.

### Certification for the future

The benefits of OHSAS 18001, its concrete targets, qualities and processes are contained in the associated guideline OHSAS 18002:2000 and can be summarised as follows:

- preventive risk reduction
- effectivity check of health and safety policy in the organisation
- increase of employees' motivation and performance
- cost savings due to accident prevention
- positive external impact
- steady improvement of occupational health and safety

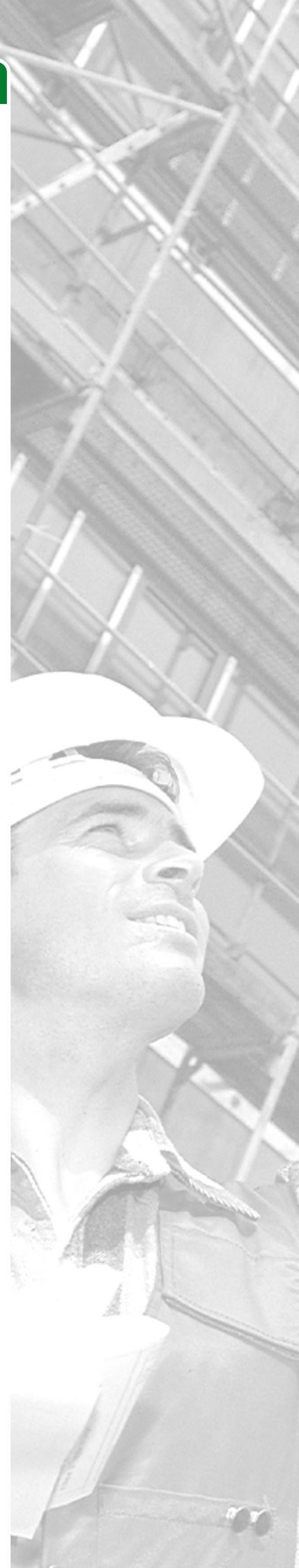
Within just a few years work safety management systems will become routine for most companies. At present there is still no international accreditation for OHSAS 18001 yet many certification centres are already offering highly professional audits. DEKRA-ITS, for instance, not only guarantees competent and qualified auditors, they also have industry-specific experience and knowledge of the latest information regarding health and safety issues.

### Your DEKRA-ITS contact person:

**Jürgen Wartmann**

**Tel. ++49 (0) 711 7861-2806**

**[juergen.wartmann@dekra-its.com](mailto:juergen.wartmann@dekra-its.com)**



# Erfolgreiche Reakkreditierung

Auch eine Zertifizierungsstelle muss sich regelmäßig prüfen lassen. Im Januar 2002 waren dazu bei der DEKRA-ITS drei Auditoren der deutschen Trägergemeinschaft für Akkreditierung (TGA) sowie ein Auditor des SCC-Sektorkomitees zu Gast. Drei Tage lang erfolgte anhand der eingereichten Dokumentation eine Vor-Ort-Prüfung für die Normen ISO 9000 ff, ISO 14001, QS 9000 und SCC. Und weil selbst Akkreditierungsstellen – in diesem Fall die TGA – begutachtet werden müssen, wurde das Audit zusätzlich von Beobachtern des europäischen Akkreditierungsverbandes EA begleitet.

Das Reakkreditierungsverfahren ähnelt im Wesentlichen einer Rezertifizierung, umfasst darüber hinaus aber für jede Norm ein Witness-Audit. Für die Bereitschaft, daran teilzunehmen, danken wir den Unternehmen Polycorp GmbH, Murrplastik Systemtechnik GmbH und Mittelweser Tiefbau GmbH & Co. KG.

Seit 10. April 2002 ist die DEKRA-ITS nun für weitere fünf Jahre akkreditiert. Neben einer sehr guten Bewertung gaben die Akkreditierungsstellen auch Anregungen zur weiteren Konkretisierung und Verschärfung der Dokumentation, die wir gerne aufgenommen haben.



Übergabe der Akkreditierungsurkunden am 10. April 2002 durch TGA-Geschäftsführer Dr. Thomas Facklam (Mitte).

14  
15

## Ausgezeichnet: DEKRA-ITS in Italien

### Beatriz Bottner erhält den Premio dell'Eccellenza

Nomen est omen: Der Mailänder Festsaal „Auditorium“ erwies sich am 8. Mai 2002 als ausgesprochen passender Ort für die Verleihung der renommierten italienischen Manager-Auszeichnung Premio dell'Eccellenza. Denn unter den Geehrten befand sich auch Beatriz Bottner, Geschäftsführerin der DEKRA-ITS S.r.l.

Vor rund 700 Gästen durfte die „Campionessa“ den Preis für ihren überdurchschnittlichen Einsatz beim Aufbau der DEKRA-ITS-Tochtergesellschaft in Italien entgegennehmen. Innerhalb von nur vier Jahren, so die Laudatio, habe Beatriz Bottner der Niederlassung in Mailand „eine bedeutende Stellung in einem äußerst

umkämpften und komplexen Markt verschafft.“ Der Premio dell'Eccellenza wird alle zwei Jahre von der Aldac (Associazione Lombarda Dirigenti Aziende Commerciali), dem norditalienischen Verband der Manager im Dienstleistungssektor, für besondere berufliche Leistungen vergeben. Eine unabhängige Jury aus hochrangigen Presse-, Medien-, Politik- und Behördenvertretern bestimmte die insgesamt sechs Preisträger 2002.

Für Beatriz Bottner, die dem 16.000 Mitglieder starken Unternehmerverband erst seit drei Jahren angehört, ist die Auszeichnung ein großartiger persönlicher Erfolg, zu dem die DEKRA-ITS herzlich gratuliert.



Preisverleihung in Mailand (v. r. n. l.): Aldac-Vorsitzender Guido Carella, Beatriz Bottner und Guido Gay, Geschäftsführer des Aldac-Fortbildungszentrums CFMT

## Successful re-accreditation



*TGA Managing Director Dr. Thomas Facklam (middle) handing over the accreditation certificates on 10 April 2002.*

Certification bodies also need to be audited regularly. In January 2002 three auditors from the TGA (Trägergemeinschaft für Akkreditierung) and one auditor from the SCC Sector Committee came to DEKRA-ITS. For three days they checked the company's performance against the documentation regarding ISO 9000 ff, ISO 14001, QS 9000 and SCC. And because even the accreditation bodies' performance – in this case the TGA – needs to be checked, the audit was also monitored by observers from the European Accreditation association, the EA.

The re-accreditation procedure is basically similar to re-certification but requires an additional witness audit for each standard. We would like to thank Polycomp GmbH, Murrplastik Systemtechnik GmbH and Mittelweser Tiefbau GmbH & Co. KG for their willingness to take part.

DEKRA-ITS received accreditation on 10 April 2002 for a further five years. In addition to a very good assessment the accreditation organisations also gave some suggestions on how to rationalise the documentation and make it more specific – suggestions which we gratefully took on board.

## Distinction: DEKRA-ITS in Italy

### Beatriz Bottner is awarded the Premio dell'Eccellenza

True to its name, on 8 May 2002 the Milan "Auditorium" assembly room proved to be a highly appropriate venue for the presentation of the prestigious Italian manager award Premio dell'Ec-

cellenza. Among those honoured was Beatriz Bottner, Managing Director of DEKRA-ITS S.r.l.

At the event attended by 700 guests the "campionessa" received an award for her supreme efforts in the establishment of the DEKRA-ITS subsidiary in Italy. In a period of only four years, according to the eulogy, Beatriz Bottner managed to gain "a prominent position

for the Milan branch in a highly contested and complex market". The Premio dell'Eccellenza is awarded every two years by Aldac (Associazione Lombarda Dirigenti Aziende Commerciali), the north Italian association of managers in the service sector, for outstanding professional achievements. An independent jury consisting of high-calibre representatives from press, media, politics and administration selected a total of six winners for 2002.

For Beatriz Bottner, who has only belonged to the 16,000-member employers' association for the past three years, this distinction is a tremendous personal success. DEKRA-ITS would like to express its sincere congratulations.



*Presentation in Milan (right to left): Aldac Chairman Guido Carella, Beatriz Bottner and Guido Gay, manager of the Aldac Training Centre CFMT*



# Bravo, Fiat!

## Erfolgreiches QM-Pilotprojekt in Frankreich

Die Automobilwelt befindet sich in einem anhaltenden Wandel. Das gilt auch für den französischen Markt, wo David Gerbier und Jean-Louis Mosca mit insgesamt zehn Niederlassungen dem Fiat-Händlernetz angehören. Im Rahmen eines Pilotprojekts entschlossen sich die beiden Unternehmer daher sehr schnell, als Grundlage ihrer Zukunftsstrategie ein gemeinsames Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2000 einzuführen.

Dieser Ansatz ermöglicht es ihnen nun, mit ihren Händlern den entscheidenden Gang höher zu schalten, ohne dabei den „Motor“ zu überhitzen. In dem Verbrauchertrends besser erkannt und somit vorweggenommen werden, soll es gelingen, die Kurve zu mehr Wachstum zu nehmen und dabei den Schikanen des Marktes auszuweichen. Mit ihrem entschlossenen Schritt ins große Abenteuer Qualität zählen David Gerbier und Jean-Louis Mosca heute zu den wenigen Vorreitern im Fiat-Händlernetz, die ihre Leistung einer anerkannten Qualitätsprüfung unterzogen haben.

### Vorfahrt durch Managementsysteme

Je mehr die Mitarbeiter aktiv in die Einführung des Systems einbezogen werden, desto stärker wird auch ihre Motivation. Denn auf diese Weise haben sie Gelegenheit, über die Anerkennung ihres Fachwissens die Regeln für ihre Arbeit wirklich beeinflussen zu können. Außerdem erlaubt es die in diesem Prozess durchgeführte Bestandsaufnahme, verbesserungswürdige Punkte unverzüglich zu erkennen und anzugehen, bevor sie zu echten Problemen werden. Die Vorteile eines Qualitätsmanagementsystems sind auf allen Ebenen erkennbar und anerkennenswert. Die Zertifizierung ist sozusagen die Krönung des Einsatzes aller Mitarbeiter im Unternehmen – und ein Königsweg in die Zukunft.

### Zertifizierung mit Bravour

Durch die von der DEKRA-ITS in Frankreich durchgeführten Voraudits und Zertifizierungsaudits kristallisierten sich die Erfolgsmotoren der Niederlassungen von David Gerbier und Jean-Louis Mosca heraus:

- ihre Fähigkeit, den Kunden zuzuhören und sie zu verstehen,
- die starke Einbeziehung der Mitarbeiter und
- die Harmonisierung der Arbeitsmethoden und der Prozesssicherheit.

Dieser „Treibstoff“ hat keine Additive nötig. Vielmehr ist der hier gewählte Qualitätsansatz bereits Teil einer Strategie der ständigen Verbesserung, um aus der nunmehr errungenen Pole-Position heraus am Ende auch die Ziellinie als Sieger zu überqueren.

Zur erfolgreichen Zertifizierung gratuliert das Team der DEKRA-ITS Certification Services S.A. und wünscht weiterhin viel Erfolg auf dem eingeschlagenen Weg. Unser Dank geht an die beteiligten Auditoren für das Engagement während ihrer oftmals langen Arbeitstage. Und ein „Bravo!“ an die Mitarbeiter und die Führungskräfte der einzelnen Fiat-Autohäuser für ihre große Reaktions-schnelligkeit und Dynamik.

# Bravo, Fiat!

## Successful QM pilot project in France

The automobile industry is undergoing a period of change involving long-term effects. This is also the case in the French market where David Gerbier and Jean-Louis Mosca own a total of ten dealerships in the Fiat network. The two entrepreneurs decided, as part of a pilot project, to introduce a uniform quality management system based on ISO 9001:2000 as the foundation of their strategy for the future.

This approach is now allowing them to move their business up a gear without "overheating the engine". By recognising and anticipating consumer trends at an earlier stage the aim is to cut straight to increased growth, bypassing the convoluted developments of the market. In taking this first decisive step on the great adventure of quality, David Gerbier and Jean-Louis Mosca have become two of the handful of pioneers in the Fiat dealership network to subject their performance to recognised quality assessment.

### Into the fast lane – through management systems

The more actively the employees are involved in introducing the system, the greater their motivation. This is because once their expertise is recognised, this allows them to exert a major influence on controlling their work. Also, the stocktaking process involved allows necessary areas of improvement to be identified and acted upon before they develop into genuine problems. The benefits of a quality management system are recognised and appreciated on all levels. Certification therefore represents an ideal means of recognising the employees' contribution to the company – and an ideal way forwards into the future.

### Bravo for certification!

The pre-audit and certification audit carried out at the dealerships of David Gerbier and Jean-Louis Mosca by DEKRA-ITS in France highlighted their key success factors:

- their ability to listen to –  
and understand – their customers
- close involvement of the employees
- harmonisation of working methods  
and process security

This particular "fuel" has no need for any additives. Rather, the quality approach they have selected represents part of a strategy of continuous improvement aimed at using their current pole position as a launch pad to help them be winners in the future.

The DEKRA-ITS Certification Services S.A. team offers their congratulations on the award of the certification and wishes the dealers every success on their chosen road to success. Our thanks also go to the auditors for their commitment during the often long working days. And a "bravo!" to the employees and managers of the individual Fiat dealerships for their quick reactions and dynamism.



# Was bringt die neue Gruppenfreistellungsverordnung?

## Interview mit ZDK-Präsident Rolf Leuchtenberger

**AUDITORIUM:** Herr Leuchtenberger, die bisherige EG-Verordnung über den Vertrieb und Kundendienst von Kraftfahrzeugen läuft am 30. September 2002 aus. An ihre Stelle tritt eine neue, branchenspezifische Gruppenfreistellungsverordnung (GVO). Worin sehen Sie die wesentlichsten Änderungen?

**Rolf Leuchtenberger:** Das bisherige selektive und exklusive Vertriebssystem wird abgelöst durch ein selektives oder exklusives System. Dazu kommt die Trennung von Kundendienst und Service, die nunmehr ermöglicht wird. Eine weitere durchgreifende Veränderung ist die Möglichkeit, sich bei Erfüllung qualitativer Standards als autorisierte Werkstatt anerkennen zu lassen. Es gibt aber auch wesentliche Verbesserungen zu Gunsten des Kfz-Gewerbes, nämlich die Möglichkeit des Verkaufs eines Vertrages im Netz ohne Zustimmung des Herstellers, die objektive und individuelle Begründung einer möglichen Kündigung.

**AUDITORIUM:** Neben einer größeren Unabhängigkeit der Vertragshändler soll mit der neuen GVO vor allem erreicht werden, dass markenfremde Werkstätten einen besseren Zugang zu technischen Informationen der Hersteller erhalten. Wodurch wird dies künftig gewährleistet?

**Rolf Leuchtenberger:** Es war auch das Ziel der EU-Kommission, die wirtschaftliche Unabhängigkeit der Kfz-Betriebe zu stärken. Dies ist nicht vollends erreicht worden, weil beispielsweise un-

sere Forderung des Investitionsschutzes nicht berücksichtigt wurde. Der bisher bereits bestehende Zugang der markenfremden Betriebe zu technischen Informationen ist erleichtert und ergänzt worden – durch klare Regeln der quantitativen Bereitstellung dieser Daten, der Gleichbehandlung sowie durch Zugang zu Schulungen und Equipment.

**AUDITORIUM:** Was bedeutet die Öffnung der Händlernetze für die Qualitätsstandards im Kfz-Gewerbe?

**Rolf Leuchtenberger:** Per se ist nicht von einer Öffnung der Händlernetze auszugehen, weil die von der Kommission festgelegten Quoten derzeit von keinem Hersteller in den so genannten relevanten Märkten erreicht werden. Insofern wird im Vertrieb eine quantitative Selektion möglich sein. Dies trifft allerdings nicht auf die Autorisierung von Werkstätten zu.

**AUDITORIUM:** Werden zugelassene bzw. nicht zugelassene Werkstätten infolge der GVO zusätzliche Anforderungen erfüllen müssen?

**Rolf Leuchtenberger:** Es ist ein Ziel der neuen GVO, dass gekündigte Händler nicht aus dem Netz verschwinden müssen, wenn sie als Werkstatt weiter arbeiten wollen. Diese Betriebe erfüllen natürlich die noch zu definierenden qualitativen Anforderungen. Bei den derzeit freien Betrieben kann diese Frage nicht generell beantwortet werden. Hier müssen die Definitionen der qualitativen Anforderungen abgewartet werden.

**AUDITORIUM:** Standardisierte Audits sind für zugelassene Werkstätten zwar vorgesehen, an den Detailbestimmungen aber fehlt es noch. Woran sollte sich die Auditierung orientieren?

**Rolf Leuchtenberger:** Ein Maßstab ist Praxis und Praktikabilität. Ich sehe auf der einen Seite überhaupt keinen Anlass, die bestehenden qualitativen Anforderungen nach unten zu schrauben, ich sehe gleichermaßen aber auch keine Notwendigkeit, das Qualitätsniveau ins Unendliche und für viele dann nicht mehr Erfüllbare zu steigern.

**AUDITORIUM:** Wird die neue Verordnung aus Ihrer Sicht ein Erfolg?

**Rolf Leuchtenberger:** Wir sind grundsätzlich nicht unzufrieden, obwohl wir noch berechtigte Wünsche und Forderungen im Interesse mittelständischer Strukturen und der Kundenzufriedenheit hätten. Ich glaube aber, die neue Kfz-GVO bietet Chancen und Perspektiven, sie kann zu einem neuen Selbstbewusstsein im Kfz-Gewerbe führen und sie hat im Grundsatz verbesserte Rahmenbedingungen.

# What changes will the new **Motor Vehicle Block Exemption Regulation** bring?

Interview with ZDK President Rolf Leuchtenberger



*Rolf Leuchtenberger, Präsident Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK)/ President of the German Federation for Motor Trades and Repairs*

**AUDITORIUM:** Mr Leuchtenberger, the current EC regulation on the distribution and servicing agreements of cars expires on 30 September 2002. A new, industry-specific block exemption regulation will take its place. Where do you see the main changes?

**Rolf Leuchtenberger:** The existing selective *and* exclusive distribution system is to be replaced by a selective *or* exclusive system. It will also be possible to separate off servicing. A further far-reaching change will be the opportunity to receive approval as an authorised workshop by fulfilling certain quality standards. But there will also be major improvements for the car dealerships, namely the possibility to subcontract repairs within the network without the agreement of the manufacturer and an obligation for manufacturers to give an objective and specific reason for any cancellation of a contract.

**AUDITORIUM:** Apart from giving the dealers greater independence, the main aim of the new regulation is to give brand-independent workshops better access to technical information from the manufacturers. How will this be achieved in the future?

**Rolf Leuchtenberger:** The aim of the EU Commission was in fact to strengthen the economic independence of the car dealerships. They have not fully achieved this because certain aspects, including our demand for investment protection, have not been taken into account. Access for external companies to technical information has been simplified and supplemented – through clear rules stipulating the quantitative provision of such data, equal treatment and access to training and equipment.

**AUDITORIUM:** What does the opening up of the dealership networks mean for quality standards in the car industry?

**Rolf Leuchtenberger:** We can't actually talk about opening up of the dealership networks because the quotas set by the Commission are not currently being reached by any of the manufacturers in the "relevant" markets. This means that quantitative selection will be possible in terms of sales. This does not apply to authorisation of workshops, though.

**AUDITORIUM:** Will approved or non-approved workshops have to meet additional requirements as the result of the new regulation?

**Rolf Leuchtenberger:** One of the aims of the new regulation is that ousted dealers will not have to leave the network if they want to continue working as a garage. Of course, these businesses will be able to meet the quality requirements, although these have yet to be defined. However, this question cannot be answered in general for all the current independent businesses. We'll have to wait for the quality requirements to be defined.

**AUDITORIUM:** There are plans for standardised audits for approved workshops, but there is still no news on the details. What will the auditing be based on?

**Rolf Leuchtenberger:** One yardstick is daily practice and practicability. On the one hand I see no reason whatsoever to lower the existing quality demands, but on the other hand nor do I see any need to raise them to such a high level that large numbers of workshops can no longer fulfil them.

**AUDITORIUM:** Do you think that the new regulation will be a success?

**Rolf Leuchtenberger:** We are basically optimistic, although we would have liked to see a few more of the justified wishes and demands being taken into consideration with regard to small business structures and customer satisfaction. But I believe that the new block exemption regulation offers new opportunities and good prospects; it could pave the way for a new era of self-confidence in the car industry and the improved framework conditions it is based on are basically sound.

# Kanada verlangt neues Medizinprodukt-Zertifikat

Vom 1. Januar 2003 an ist für den Vertrieb von Medizinprodukten in Kanada eine zusätzliche Zertifizierung erforderlich. Die Neufassung der dortigen Medical Devices Regulations verlangt in Abschnitt 32(2) den Nachweis über ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 13488 für Medizinprodukte der Risikoklasse II bzw. nach ISO 13485 für Produkte der Klassen III und IV (kanadische Klassifizierung). Diese Anforderung gilt unabhängig davon, ob die betreffenden Produkte bereits auf dem kanadischen Markt verkauft oder dort erst nach dem Stichtag in Verkehr gebracht werden.

Grundsätzlich ist zu beachten, dass die Zertifizierung nur von Organisation vorgenommen werden kann, die vom Standards Council of Canada (SCC) für ISO 13485/13488:1998 akkreditiert sind. Die DEKRA-ITS steht Ihnen hierfür – in Zusammenarbeit mit dem kanadischen Gesellschafter und Partner Intertek Testing Services (ITS) – gerne zur Verfügung. Unsere Auditoren sind von den zuständigen kanadischen Stellen vor Ort geschult und führen als qualifizierte Ansprechpartner wie gewohnt die Audits für Sie durch. Die formale Zertifizierung erfolgt dann durch ITS in Kanada, von wo Sie auch Ihr Zertifikat erhalten.

## Canada demanding new certificate for medical devices

Additional certification is required for the sale of medical devices in Canada from 1 January 2003. Section 32(2) of the revised Medical Devices Regulations stipulates proof of a quality management system in line with ISO 13488 for risk class II medical devices and ISO 13485 for class III and IV devices (Canadian classification). This requirement applies regardless of whether the products concerned are already being sold on the Canadian market or are to be introduced after 1 January 2003.

Basically the certification can only be undertaken by organisations which are accredited by the Standards Council of Canada (SCC) for ISO 13485/13488:1998. In conjunction with its Canadian associate and partner Intertek Testing Services (ITS), DEKRA-ITS would be pleased to offer you its support. Our auditors have been trained by the appropriate Canadian authorities and will carry out the audits for you as professional partners in the accustomed manner. The formal certification process is then conducted by ITS in Canada and they also issue the certificate.



### IMPRESSUM / IMPRINT

#### Herausgeber / Published by:

DEKRA-ITS  
Certification Services GmbH  
Handwerkstraße 15  
D-70565 Stuttgart  
Tel. ++49 (0) 711 7861-2566  
Fax ++49 (0) 711 7861-2615  
info@dekra-its.com  
www.dekra-its.com

#### Redaktion / Editor:

Nicola Baus

#### Erscheinungsort / Place of publication:

Stuttgart-Vaihingen (Germany)

#### Konzeption und Gestaltung/ Concept and design:

SLOGAN  
Werbung Marketing  
Consulting GmbH  
Mühlwiesenstraße 32  
D-70794 Filderstadt  
Tel. ++49 (0) 7158 93902-0  
Fax ++49 (0) 7158 93902-77  
info@slogan.de  
www.slogan.de