KMUQ

Qualitätssystem für KMU

KMUQ-Reglement CH:2026-V2F

Inhaltsverzeichnis

2.	**KMUQ - Das Qualitätssystem für KMU**	3
2.1	KMUQ-Qualitätsbereiche	4
2.2	KMUQ-Qualitätsverständnis	4
2.3	Nutzen des KMUQ-Qualitätssystems	4
2.4	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP	5
3.	**KMUQ-Qualitätsystem – Aufbau der Qualitätsstufen**	6
3.1	KMUQ-Norm - KMUQ-Starter - KMUQ-Basic	6
3.2	Selbsteinschätzung	7
3.3	Mehrwert durch die KMUQ-Zertifizierung	7
3.4	Zuständigkeit Zertifizierung	7
4.	**Autorisierte Zertifizierungsstellen**	7
4.1	Berichterstattung und Dokumentenaufbewahrung	8
4.2	Auditorinnen und Auditoren	8
5.	**Zertifizierungsablauf**	9
5.1	Anforderungen KMUQ-Norm	9
5.2	Voraussetzungen	9
5.3	Zertifizierbare Einheit	10
5.4	Zertifizierungszklus	10
5.5	Auditbericht und Zertifizierungsantrag	14
5.6	Empfehlungen, Hinweise und Korrekturen	14
5.7	Qualitätssiegel mit Sterne-Bewertung	16
5.8	Bericht und Zertifizierungsantrag	17
5.9	Entscheid Zertifizierungsantrag	17
5.10	Rezertifizierung	17
5.11	Aussetzen der Zertifizierung	17
5.12	Wiederherstellen des Zertifikats	18
5.13	Entzug der Zertifizierung	18
5.14	Rekurs und Beschwerde	18
6.	**Umgang mit Beschwerden**	18
7.	**Verfahren, Aufwand, Kosten und Gebühren KMUQ-Norm**	19
7.1	Bestimmung des Verfahrens und der Auditart	19
7.2	Bestimmung Auditaufwand	19
7.3	Vorgaben für die Berechnung der Auditzeiten	19
7.4	Multi-Standort-Organisation	21
7.5	Zertifizierungskosten und Gebühren KMUQ-Norm	23
7.6	Zertifizierungskosten und Gebühren KMUQ-Module	23
8.	**Logo**	24
8.1	Verwendung Logo	24
8.2	Nutzungsgrundlagen und Darstellung	24
8.3	Recht der Nutzung	25
9.	**Ergänzende Bestimmungen KMUQ-Starter & KMUQ-Basic**	25
9.1	Verfahren - Auditart, Umfang, Inhalte und Dauer	25
9.2	Kosten und und Gebühren	25
10.	**Inkraftsetzung und Revision**	26
10.1	Inkraftsetzung	26
10.2	Revision	26

1. Vorwort

Die Informationen zum “KMUQ-Qualitätssystem für KMU” bestehen aus fünf Hauptdokumenten und mehreren branchenspezifischen Modulen mit Zusatzanforderungen. In diesem Dokument wird das KMUQ-Reglement vorgestellt.

- KMUQ-Norm - Grundlagen und Prinzipien sowie Anforderungen und Nachweise
- KMUQ-Wegleitung - Hinweise zur Umsetzung der KMUQ-Norm im Unternehmen
- KMUQ-Reglement - Reglement zum Zertifizierungsverfahren
- KMUQ-Starter - Grundlagen und Prinzipien sowie Anforderungen und Nachweise
- KMUQ-Basic - Grundlagen und Prinzipien sowie Anforderungen und Nachweise
- KMUQ-Module - branchenspezifische Zusatzanforderungen

2. KMUQ - Das Qualitätssystem für KMU

Das KMQU-Qualitätssystem entstand aus der ursprünglich 2024 entwickelten KMUQ-Qualitätsnorm für kleine und mittlere Unternehmen. Die Norm wurde von André Jahn und Urs Bürge mit dem Ziel geschaffen, einen klaren, praxisnahen und KMU-tauglichen Weg zu zertifizierbarer Qualität zu ermöglichen. Im Verlauf der Weiterentwicklung wurde die KMUQ-Norm zu einem umfassenden, strukturierten und agilen Qualitätssystem ausgebaut: dem heutigen KMQU-Qualitätssystem. Es unterstützt KMU bei der Einführung und Zertifizierung eines wirksamen Qualitätsmanagements, ohne die Komplexität klassischer Normen zu übernehmen.

Die Nutzungsrechte am KMQU-Qualitätssystem liegen beim *Verein zur Förderung des Qualitätsmanagements in Unternehmen (VFQMU)*. Der Verein stellt die kontinuierliche Weiterentwicklung, Pflege und Aktualisierung des Systems sicher und verantwortet alle zugehörigen Dokumente. Das KMQU-Qualitätssystem beurteilt und zertifiziert Qualitätsmanagement-Systeme anhand von sechs Qualitätsbereichen und 20 Qualitätsstandards. Unternehmen können damit sowohl bestehende als auch neu aufgebaute Qualitätsmanagement-Systeme qualifizieren und zertifizieren lassen. Zusätzlich ermöglicht das System die Abdeckung branchenspezifischer Anforderungen über entsprechende Module, wodurch Unter-nehmen eine ergänzende, branchenspezifische Qualifikation ausweisen können.



2.1 KMUQ-Qualitätsbereiche

UF – Unternehmensführung
Strategie, Unternehmenswerte, Organisation, Management, Kommunikation, Risiken, Nachhaltigkeit

QM – Qualitätsmanagement
QMS, Dokumentenlenkung, Datenschutz

LA – Leistungsangebot
Angebotsentwicklung, Vertrieb, externe Kommunikation

MA – Mitarbeitende
Qualifikation, Entwicklung, soziale Nachhaltigkeit

IA – Infrastruktur & Arbeitsmittel
Arbeitsumgebung, Technologie, Innovation

BE – Beurteilung & Entwicklung
Kundenfeedback, Mitarbeitendenzufriedenheit, Beschwerdemanagement

2.2 KMUQ-Qualitätsverständnis

Unternehmen, welche die KMUQ-Qualitätsbereiche erfüllen, bekennen sich zur Einhaltung der darin definierten KMUQ-Qualitätsstandards und einer kontinuierlichen Verbesserung im Sinne des KVP.

- zeichnen sich durch ein gut verankertes institutionelles und kulturelles Qualitätsbewusstsein auf Führungs- und Ausführungsebene aus,
- gewährleisten eine transparente Kommunikation mit Geschäftspartner:innen sowie Kund:innen,
- ihr Qualitätsmanagement stellt die kontinuierliche Verbesserung im ganzen Unternehmen sicher,
- definieren Qualitätsziele und -ansprüche, bewerten deren Erfüllung und entwickeln sich im Sinn eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) stetig weiter,
- leben eine offene Feedback- und Fehler-Kultur,
- erkennen technologische und gesellschaftliche Entwicklungen und passen ihre Angebote entsprechend an,
- sichern den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens und gehen dabei verantwortungsvoll mit Risiken und Ressourcen um.

2.3 Nutzen des KMUQ-Qualitätssystems

Das KMUQ-Qualitätssystem schliesst eine bestehende Lücke bei den verfügbaren Qualitätsgrundlagen für Unternehmen. Es ermöglicht auch kleineren Betrieben, ihr Engagement für Professionalität und Nachhaltigkeit in der Qualitätssicherung nach aussen sichtbar zu machen. Damit erhalten Unternehmen mit einer KMUQ-Zertifizierung einen wichtigen Wettbewerbsvorteil gegenüber nicht zertifizierten Betrieben.

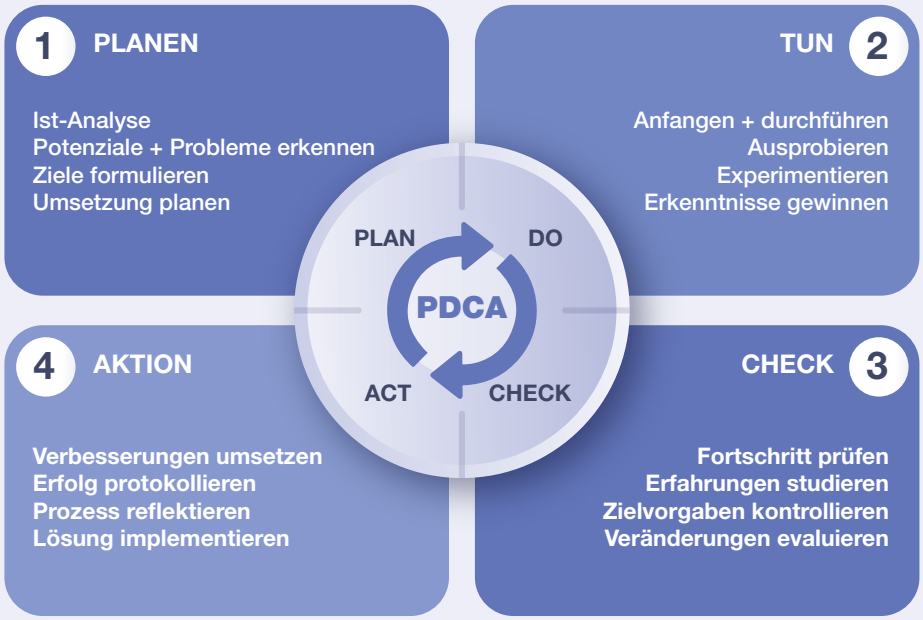
Mit der KMUQ-Zertifizierung verpflichten sich die Unternehmen, ihre Angebote und Tätigkeiten gemäss den Anforderungen des KMUQ-Qualitätssystems auszurichten und im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Alle Stufen des KMUQ-Qualitätssystems stehen Unternehmen und Organisationen offen und ermöglichen eine bedarfsgerechte, praxisnahe und nachvollziehbare Qualitätsentwicklung.

2.4 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess KVP

Der KVP im PDCA-Zyklus als Treiber des Qualitätsmanagements



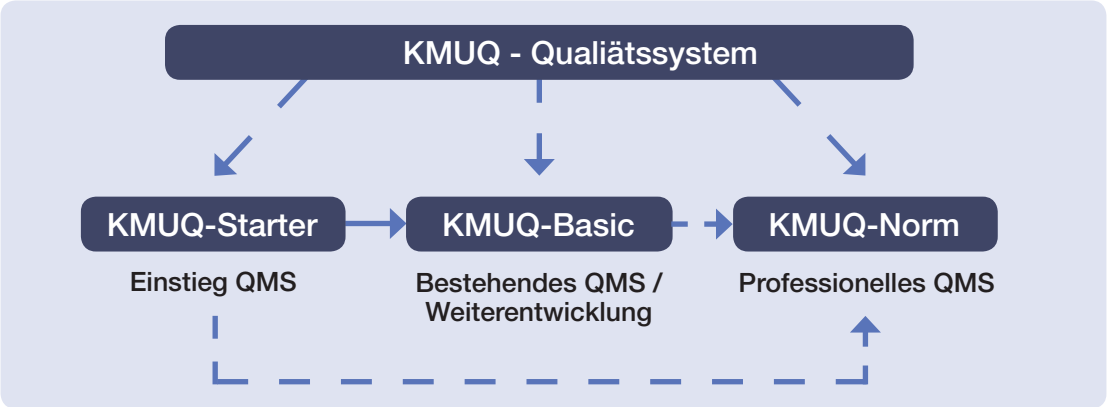
Handlungsfelder im KVP



3. KMUQ-Qualitätsystem – Aufbau der Qualitätsstufen

3.1 KMUQ-Norm - KMUQ-Starter - KMUQ-Basic

Die KMUQ-Qualitätssystem basiert auf einer klaren nachvollziehbaren und einheitlichen Struktur, die für alle Zertifizierungsstufen gilt. Sie umfasst sechs Qualitätsbereiche und zwanzig Qualitätsstandards, welche die Anforderungen an ein wirksames Qualitätsmanagementsystem definieren. Die drei Zertifizierungsstufen – KMUQ-Norm, KMUQ-Starter und KMUQ-Basic – nutzen dieselbe Architektur, unterscheiden sich jedoch im Umfang und in der Tiefe der Anforderungen sowie in der Art der Nachweise. Dadurch entsteht ein durchgängiges, stufenweise ausbaubares Qualitätsmanagement, das Unternehmen je nach Entwicklungsstand optimal unterstützt.



Die KMUQ-Norm bildet den vollständigen Qualitätsrahmen für kleine und mittlere Unternehmen. Sie definiert die Anforderungen an ein professionelles, systematisch geführtes und extern überprüfbares Qualitätsmanagementsystem und bildet die gemeinsame Basis aller KMUQ-Zertifizierungsverfahren.

Der KMUQ-Starter nutzt dieselbe Architektur, überträgt die Anforderungen jedoch in eine vereinfachte und praxisnahe Form. Nachweise können informell und alltagstauglich erbracht werden, etwa durch Fotos, kurze Notizen, einfache Listen oder mündliche Erläuterungen. Damit bietet der KMUQ-Starter einen niederschwelligen Einstieg und ermöglicht insbesondere Kleinstunternehmen, ihr Qualitätsmanagement schrittweise auszubauen. Die Stufe ist auf einen Zertifizierungszyklus von drei Jahren begrenzt und muss danach in KMUQ-Basic oder die KMUQ-Norm überführt werden, um die Zertifizierung weiterführen zu können.

KMUQ-Basic führt die im KMUQ-Starter aufgebauten Grundlagen strukturiert und pragmatisch weiter und bietet Unternehmen eine langfristig geeignete, alltagstaugliche Qualitätslösung. Die Nachweise müssen schriftlich und nachvollziehbar erbracht werden. KMUQ-Basic ermöglicht ein stabiles Qualitätsniveau, ohne dass ein unmittelbarer Wechsel in die KMUQ-Norm erforderlich ist. Für Kleinstunternehmen und Betriebe mit minimal angemessenen Strukturen stellt KMUQ-Basic damit eine dauerhaft geeignete und vollwertige Lösung für Qualitätsmanagement und Zertifizierung dar.

Das KMUQ-Qualitätssystem bietet eine moderne und praxisnahe Qualitätsgrundlage, die den Bedürfnissen kleiner und mittlerer Unternehmen entspricht. Mit klarer Struktur, stufenweise ausbaubaren Anforderungen und jährlich stattfindenden Audits stellt KMUQ ein wirksames und realistisch umsetzbares Zertifizierungsverfahren sicher. Unternehmen können ihr Qualitätsmanagement damit bedarfsgerecht entwickeln, beginnend mit einem einfachen Einstieg über eine dauerhaft geeignete Basislösung bis hin zu einem umfassenden und professionell geführten Qualitätsmanagementsystem.

3.2 Selbsteinschätzung

Ein wesentlicher Bestandteil des Zertifizierungsverfahrens ist die KMUQ-Selbsteinschätzung (SE) der 6 Q-Bereiche und 20 Q-Standards durch die Unternehmensleitung. Dabei setzt sie sich intensiv mit den Anforderungen der Norm auseinander und erstellt eine möglichst objektive Beurteilung des IST-Zustandes im Unternehmen und dem Erfüllungsgrad. Die Selbsteinschätzung soll aber nicht nur eine Momentaufnahme für das Audit sein, sondern ganzjährig als zusätzliches Führungsinstrument in der Unternehmensleitung Verwendung finden.

3.3 Mehrwert durch die KMUQ-Zertifizierung

Die KMUQ-Zertifizierung verschafft den zertifizierten Unternehmen eine klaren Mehrwert durch zusätzliche Vorteile im Markt. Die Zertifizierung ergibt eine weitere positive Wirkung auf das Unternehmen und sein Leistungsangebot. Insbesondere steigert es die Glaubwürdigkeit gegenüber Kundinnen und Kunden und enthält ein klares Bekenntnis zu nachhaltigem wirtschaften. Auch gegenüber Behörden ist die Zertifizierung von Vorteil, denn in vielen Kantonen ist ein geprüftes Qualitätsmanagementsystem Voraussetzung für die Vergabe von öffentlichen Aufträgen.

Die KMUQ-Norm umfasst das gesamte Unternehmen und ist deshalb ein verlässlicher Qualitätsnachweis.

3.4 Zuständigkeit Zertifizierung

Zuständig für die Durchführung der Zertifizierung sind die zugelassenen Zertifizierungsstellen. Sie überprüfen die Erfüllung der Qualitätsbereiche, bzw. der Qualitätsstandards und Anforderungen, die wirksame Umsetzung sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung des Unternehmens mittels Dokumentenanalysen, Zertifizierungsaudits vor Ort sowie jährlichen Zwischenaudits. Anhand ihres Berichtes erteilt der Trägerverein das Zertifikat bzw. bestätigt dessen Fortdauer. Für den unterbruchlosen Erhalt des Zertifikates ist jeweils nach Ablauf des 3-jährigen Zyklus ein Rezertifizierungsaudit nötig.

4. Autorisierte Zertifizierungsstellen

Die Wahl des KMUQ-Zertifizierungsverfahrens und die Empfehlung zur Vergabe der Zertifikate liegt in der Verantwortung der vom VFQMU autorisierten Zertifizierungsstellen. Sie haben folgende Aufgaben:

- Durchführung der Erstzertifizierung bzw. der Zwischen- und Rezertifizierungsaudits gemäss KMUQ-Reglement
- Kontrolle und Freigabe der Auditberichte
- Empfehlung über die Zertifizierung auf Antrag der Auditor:in
- Überprüfung der Umsetzung von Auflagen und Hinweisen aus den Auditberichten bei den Unternehmen
- Dokumentenaufbewahrung
- Behandlung von Rekursen gegenüber dem Zertifizierungsentscheid
- Klärung von Beschwerden betreffend Einhaltung von Mindestanforderungen zertifizierter Unternehmen.

Die Zertifizierungsstellen müssen die Anforderungen an die Unparteilichkeit und Objektivität einhalten. Dabei ist es ihnen nicht gestattet, den von ihnen selbst zertifizierten Unternehmen Beratung anzubieten oder interne Audits und Analysen durchzuführen.

4.1 Berichterstattung und Dokumentenaufbewahrung

Bei der Durchführung der Audits verwendet die autorisierte Zertifizierungsstelle auschliesslich Vorlagen und Dokumente, welche ihr vorm Trägerverein zur Verfügung gestellt werden. Dabei müssen immer die aktuellen Versionen verwendet werden.

Auditberichte und Dokumente müssen während maximal zwei Zyklen aufbewahrt werden, sodass sie bei allfälligen Kontrollen durch den Trägerverein einsehbar sind. Die sichere, datenschutzkonforme Aufbewahrung dieser Auditdokumente muss durch die Zertifizierungsstelle gewährleistet sein.

4.2 Auditorinnen und Auditoren

Auditorinnen und Auditoren sind Mitarbeitende oder Beauftragte einer Zertifizierungsstelle. Sie überprüfen die Erfüllung der Qualitätsstandards der KMUQ in den vordefinierten Audits. Sie erstellen die Auditpläne und -berichte und beantragen die Zertifizierung bzw. die Fortführung einer bestehenden Zertifizierung bei der Geschäftsstelle des Trägervereins der KMUQ.

4.2.1 Kompetenzen Auditorinnen und Auditoren

Auditorinnen und Auditoren, welche KMUQ auditieren, müssen über folgende Qualifikation und Praxiserfahrung verfügen:

- Qualifikation im Bereich Führung und Organisation
- Abgeschlossene höhere Aus- oder Weiterbildung in Betriebswirtschaft, Organisationsberatung oder Qualitätsmanagement. Alternativ kann ein schriftlicher, von Dritten ausgestellter Qualifikationsnachweis zur Leitung von Organisationen mit Proffit & Loss-Verantwortung oder zur Verantwortung im Bereich Qualitätssicherung und -entwicklung vorgewiesen werden
- Kompetenzen als Auditorin, als Auditor
- Kenntnisse der KMUQ-Norm und dessen Zertifzierungsverfahren

Zusätzlich sind für KMUQ-Audits folgende, fachspezifischen und überfachlichen Kompetenzen notwendig:

- Kenntnisse der Unternehmens- und Mitarbeitendenführung
- Verständnis für die Zusammenhänge zwischen den qualitätsrelevanten Aspekten in der Unternehmung
- Fähigkeit zur kritischen Beurteilung von Leistungsangeboten
- Kenntnisse der relevanten gesetzlichen Vorgaben und von massgeblichen Richtlinien im Bereich Unternehmensführung und Nachhaltigkeit im Unternehmen
- Grundlegende Kenntnisse oder Erfahrungen in den Bereichen Umgang mit Risiken und Chancen sowie Datenschutz und -sicherung in der Schweiz
- Informationen erfassen können, durch wirksames Befragen, Zuhören und Beobachten sowie durch Auswerten von Dokumenten, Aufzeichnungen und Daten
- Schlussfolgerungen ziehen können und entscheidungsfähig sein
- Sprachliche Gewandtheit im Verfassen von Berichten

Die Zertifizierungsstellen müssen sicherstellen, dass Auditorinnen und Auditoren für die Zertifizierungsverfahren der KMUQ qualifiziert sind und gut zu den zu zertifizierenden Unternehmen und deren Leistungsangeboten passen.

4.2.2 Zertifizierung als Auditorin und Auditor

Nebst den unter Pt. 4.2.1 genannten Anforderungen müssen Auditorinnen und Auditoren vor ihrem ersten Einsatz für die KMUQ die Grundschulung «Zertifizierte:r Auditor:in KMUQ» beim Trägerverein der KMUQ absolvieren.

4.2.3 Mitarbeitende der Zertifizierungsstellen

Personen der Zertifizierungsstellen, welche Entscheidungen über die Auditzeiten und Verträge treffen, müssen dazu über folgende Kenntnisse verfügen:

- Auditgrundsätze, -praktiken und -techniken,
- Kenntnisse vom KMUQ-Qualitätssystem für KMU und dessen Zertifizierungsverfahren,
- Spezifische Managementsystemnormen und normative Dokumente,
- Kenntnisse über die Prozesse der Zertifizierungsstelle,
- Kenntnisse über das Geschäftsfeld des Kunden.

4.2.4 Zertifizierung Mitarbeitende

Für Mitarbeitende der Zertifizierungsstellen, die Berichte der Auditor:innen validieren und den Antrag zur Erteilung eines Zertifikates an die Geschäftsstelle des Trägervereins der KMUQ einreichen gilt, dass sie über ein Zertifikat «Zertifizierte:r Controller:in KMUQ» verfügen. Die Schulung dazu wird vom Trägerverein der KMUQ angeboten.

5. Zertifizierungsablauf

5.1 Anforderungen KMUQ-Norm

Die im KMQU-Qualitätssystem definierten Anforderungen sind für alle Unternehmen verbindlich, die eine Zertifizierung nach KMQU anstreben, unabhängig davon, ob sie KMUQ-Norm, -Starter oder -Basic wählen. Sie betonen insbesondere, dass das Unternehmen ein Qualitätsmanagementsystem sowohl institutionell als auch kulturell verankert hat. Dieses System soll das Verständnis des Unternehmens für Qualität und Leistung sowie die Prozesse zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung klar widerspiegeln.

Das Qualitätsmanagement stellt sicher, dass die Prozesse sowie die Führungsformen und Zusammenarbeitsformen regelmässig überprüft und aus den gewonnenen Erkenntnissen geeignete Entwicklungsmassnahmen abgeleitet und geplant werden. Dies erfolgt im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, der als zentraler Treiber des Qualitätsmanagements im Unternehmen wirkt und eine nachhaltige Qualitätsentwicklung gewährleistet.

Alle Entwicklungsmassnahmen basieren dabei auf regelmässigen, datengestützten Qualitätsanalysen, die eine objektive Grundlage für Entscheidungen und Verbesserungen schaffen..

5.2 Voraussetzungen

Grundsätzlich gilt für das KMUQ-Qualitätssystem, dass ein Zertifikat nur erteilt werden kann, wenn nachweislich ein Leistungsangebot zum Zeitpunkt der Zertifizierung am Markt angeboten wird. Zudem müssen Unternehmen seit mindestens zwölf Monaten aktiv im Markt tätig sein, bzw. eine unternehmerische Tätigkeit (Umsatz und Ertrag) nachweisen können.

Weiter gelten folgende Voraussetzungen für die Zertifizierung:

- Das Unternehmen muss als Einzelunternehmen oder Personengesellschaft im Handelsregister (HR) eingetragen und im Markt tätig sein,
- Ausländische Unternehmen können eine schweizerische Zertifizierung nur angehen, wenn sie über eine Niederlassung mit HR-Eintrag verfügen.

5.3 Zertifizierbare Einheit

Das KMUQ-Qualitätssystem richtet sich in erster Linie an Unternehmen, die in der Schweizer tätig sind. Allerdings steht die Zertifizierung nach der KMUQ-Norm allen Organisationen offen, die unternehmerisch tätig sind und ihre Qualität ausweisen und kontinuierlich verbessern wollen.

Für Unternehmen mit mehreren Standorten kann es sein, dass die Standorte einzeln zertifiziert werden müssen. Die Zertifizierungsstellen müssen dazu klären, ob

- an unterschiedlichen Standorten oder Abteilungen eigenständige Geschäftsführungen und unterschiedliche Führungszyklen und Qualitätsregelkreise eingesetzt sind,
- die Organisationsformen unterschiedlich sind, z. B. infolge dezentraler Führungs- und Entscheidungsstrukturen,
- ein eigenes Qualitätsmanagementsystem eingesetzt wird, das sich vom Managementsystem der Gesamtinstitution unterscheidet,
- an den unterschiedlichen Standorten oder Abteilungen eigene Leistungsangebote entwickelt, umgesetzt und bewertet werden.

Bei Unternehmen mit zentralen Führungsstrukturen und dezentralen, teilautonomen Standorten, wie z. B. Franchise-Organisationen, kann die Zertifizierungsstelle klären, ob anstelle der Einzelzertifizierung jedes Standortes ein vereinfachtes, sog. Multi-Site-Verfahren (MSA) für Multi-Standort-Organisationen, durchgeführt werden kann. Der Entscheid, ob ein Unternehmen als Ganzes oder nach dem Multi-Site-Verfahren zertifiziert werden kann oder ob einzelne Standorte separat zertifiziert werden müssen, liegt bei der Zertifizierungsstelle. Bei komplexen Fällen kann die Geschäftsstelle des Trägervereins der KMUQ-Norm bei der Entscheidungsfindung beigezogen werden.

5.4 Zertifizierungszklus

Ein Zertifizierungszyklus dauert drei Jahre und besteht aus einem Erstzertifizierungsaudit und zwei Zwischenaudits. Anschliessend startet der Zyklus erneut mit dem Rezertifizierungsaudit usw.

Phasen im Zertifizierungsprozess:

Vorbereitung	Erstzertifzierung (1. Zyklus)			Rezertifzierung		
• Aufbau QMS • Nachweise • Selbsteinschätzung	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	1. J.	2. J.	3. J.
	Zertifizierungsaudit (CA)	1. Zwischenaudit (SA1)	2. Zwischenaudit (SA2)	Beginn eines neuen Zyklus mit Rezertifizierungsaudit (RA)		

5.4.1 Bezeichnung der Audits

- Ertszertifizierung = Certification Audit (CA)
- 1. Zwischenaudit = Surveillance Audit 1 (SA1)
- 2. Zwischenaudit = Surveillance Audit 2 (SA2)
- Rezertifzierungsaudit = Recertification Audit (RA)

5.4.1 KMUQ-Selbsteinschätzung

Die KMUQ-Selbsteinschätzung ist ein zentrales Dokument für die Zertifizierungs- und Zwischenaudits in allen Stufen. Mit ihr soll das Unternehmen im Rahmen der Steuerung und Kontrolle der Aktivitäten die Bedeutsamkeit und den Erfüllungsgrad der Qualitätsstandards sowie den Erfüllungsgrad der einzelnen Q-Bereiche anhand der Anforderungen aus der KMUQ-Norm und allfälliger eigener Qualitätsansprüche, beurteilen und bewerten. Die KMUQ-Selbsteinschätzung soll sich auf Zahlen, Daten und Fakten abstützen und auch systematisierte Erfahrungen und Einschätzungen miteinbeziehen.

Die KMUQ-Selbsteinschätzung ist das Eigenbild der Unternehmung zu diesem Zeitpunkt. Sie soll aber nicht nur eine Momentaufnahme für das Audit sein, sondern ganzjährig als zusätzliches Führungsinstrument in der Unternehmensleitung Verwendung finden z.B. als Führungs- bzw. Controllinginstrument. Die Erkenntnisse der Auditor:innen ergeben sodann die Fremdsicht auf das Unternehmen. Das Ergebnis beider Sichtweisen findet Eingang in den Auditbericht und werden grafisch aufbereitet.

Nachfolgend beispielhaft die erste Seite der KMUQ-Selbsteinschätzung zur Stufe KMUQ-Norm mit Hinweisen zum Ausfüllen. Bei der Selbsteinschätzung für KMUQ-Starter und -Basic gibt es keine Bewertung der Bedeutsamkeit:

Q-Bereich (1 bis 6) - Q-Standard (UF:1 bis BE:3)										
Erfolgsfaktor und Ziele										
Erläuterungen zur Bedeutsamkeit										
▪ *Welche Bedeutung wird dem Q-Standard, über die Minimalanforderung hinaus, im Unternehmen zugemessen?*										
Bewertung Bedeutsamkeit	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
(1-5 = Min. Anforderung)	☒	☒	☒	☒	☒	☐	☐	☐	☐	☐
Vergleichsbasis und Einschätzung IDEAL- & IST-Werte										
▪ *Welche Werte bzw. Eigenschaften werden als Basis für die Bewertung der Erfüllung des Q-Standards bzw. der eigenen Q-Ansprüche genommen?*										
▪ *Auf welchen Daten, Informationen und Erkenntnissen etc. basiert die Bewertung der Erfüllung des Q-Standards bzw. der eigenen Q-Ansprüche?*										
▪ *Wie schätzen wir die Bewertungsergebnisse ein?*										
▪ *Welche Schlussfolgerungen können daraus gezogen werden?*										
Bewertung Erfüllungsgrad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Geplante Entwicklungsmassnahmen										
▪ *Welche Korrektur- und Entwicklungsmassnahmen müssen initiiert werden, um den Q-Standard bzw. die eigenen Qualitätsansprüche und Zielwerte zu erfüllen?*										
Nachweise										
▪ *Nachweise aus dem mitgelieferten File zu diesem Q-Standard hier als Link zum Dokument einfügen (siehe Beschreibung im Anhang letzte Seite.*										
▪ *Organigramm 2025.pdf*										
▪ *Stellenbeschreibung_Administration_2025.pdf*										

Nachweise in der Selbsteinschätzung erfassen und verlinken

Für die Bereitstellung der Nachweise erstellt das Unternehmen eine Ablagestruktur mit den Q-Standards UF:1 bis BE:3. In dieser Ablagestruktur werden die Nachweise in den jeweiligen Ordnern abgelegt. Werden Nachweise mehrfach verwendet, müssen sie auch in allen betreffenden Q-Standards abgelegt werden.

Die Nachweise sollen dann in der Selbsteinschätzung unter dem entsprechenden Q-Standard im Feld «Nachweise» verlinkt eingetragen werden (siehe Anhang Dokument Selbsteinschätzung: “Einbetten einer Datei in Word”), sodass sie in der Selbsteinschätzung mit einem Klick erreichbar sind.

Nachfolgend die Seite Gesamtbeurteilung aus der KMUQ-Selbsteinschätzung zur KMUQ-Norm. Bei der Selbsteinschätzung für KMUQ-Starter und -Basic gibt es keine Gesamtbeurteilung:

Unternehmensführung UF:1 – UF:7											
«Die Unternehmens- oder Geschäftsleitung sorgt für eine kundenorientierte, wirtschaftliche, effiziente und effektive Unternehmensführung und gewährleistet damit gleichzeitig den Erfolg und das langfristige Bestehen der Unternehmung.»											
Erfüllungsgrad Soll / Idealwert			**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Arithm. Mittel ☐	**Einschätzung** ☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Qualitätsmanagement QM:1 – QM:2											
«Ein Qualitätsmanagementsystem, das die Qualitätssicherung passend zu den Organisationsformen gewährleistet und eine hohe Ablaufs- und Wirkungstransparenz ermöglicht.»											
Erfüllungsgrad Soll / Idealwert			**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Arithm. Mittel ☐	**Einschätzung** ☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Leistungsangebote LA:1 – LA:3											
«Produkte und Dienstleistungen, die den Bedürfnissen und Ansprüchen der Kund:innen entsprechen und zielgruppengerecht kommuniziert und vertrieben werden.»											
Erfüllungsgrad Soll / Idealwert			**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Arithm. Mittel ☐	**Einschätzung** ☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Mitarbeitende MA:1 – MA:3											
«Mitarbeitende zu fairen Arbeitsbedingungen und bei Chancengleichheit im Interesse der Unternehmung und der persönlichen Ansprüche beschäftigen.»											
Erfüllungsgrad Soll / Idealwert			**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Arithm. Mittel ☐	**Einschätzung** ☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Infrastruktur und Arbeitsmittel IA:1 – IA:2											
«Infrastruktur und Arbeitsmittel, die das Arbeiten und die Tätigkeiten im Unternehmen wirksam unterstützen und das Innovationsvermögen erhöhen.»											
Erfüllungsgrad Soll / Idealwert			**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Arithm. Mittel ☐	**Einschätzung** ☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Beurteilung und Entwicklung BE:1 – BE:3											
«Umfrageprozesse, welche die Einhaltung der Qualitätsanforderungen, Arbeitsbedingungen und Leistungsversprechen überprüfen und damit eine kontinuierliche Weiterentwicklung ermöglichen.»											
Erfüllungsgrad Soll / Idealwert			**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Arithm. Mittel ☐	**Einschätzung** ☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Schlussbemerkung

5.4.2 Optionales Voraudit

Bevor das eigentliche Zertifizierungsaudit stattfindet, haben Unternehmen die Möglichkeit, ein optionales Voraudit in Anspruch zu nehmen. Dieses Voraudit kann entweder vor Ort oder durch eine Dokumentenprüfung erfolgen und wird von der Zertifizierungsstelle oder einer externen Fachstelle durchgeführt und verrechnet. Im Rahmen des Voraudits wird bewertet, inwieweit das Unternehmen die Anforderungen der angestrebten Zertifizierungsstufe bereits erfüllt und wo noch Verbesserungsbedarf besteht. Auf diese Weise kann das Unternehmen besser einschätzen, wie gut es auf die Zertifizierung vorbereitet ist und welche Massnahmen erforderlich sind. Es ist wichtig zu beachten, dass Zertifizierungsstellen auch während des Voraudits keine Lösungsempfehlungen abgeben dürfen.

5.4.3 Zertifizierungsaudit

Nachdem ein Unternehmen die erforderlichen Vorbereitungen abgeschlossen und eine Selbstevaluation durchgeführt hat, kann es sich bei einer anerkannten Zertifizierungsstelle zur Erstzertifizierung anmelden. Eine Liste der anerkannten Zertifizierungsstellen befindet sich auf der Website des Trägervereins der KMUQ-Norm unter: www.kmuqnorm.ch.

Die Audits zur KMUQ-Norm werden grundsätzlich von einer KMUQ-zertifizierten Auditor:in durchgeführt. Werden gleichzeitig Zusatzmodule zertifiziert, kann bei Bedarf eine weitere KMUQ-zertifizierte Auditor:in mit den für das jeweilige Modul notwendigen Qualifikationen und Fachkenntnissen von der Zertifizierungsstelle hinzugenommen werden.

Das Zertifizierungsaudit besteht aus zwei Teilen:

- Dokumentenprüfung:
- Prüfung der eingereichten Unterlagen zum Qualitätsmanagementsystem, ob übereinstimmend mit den Anforderungen der Norm und den erforderlichen Nachweisen. Bei komplexen Organisationen kann diese Überprüfung auch vor Ort durchgeführt werden.
- Audit vor Ort:
- Bewertung des Qualitätsmanagementsystems bezüglich Angemessenheit und Effektivität und zur Beurteilung dessen praktischer Umsetzung und Wirksamkeit.
- Vor jedem Audit erstellt die zuständige Auditor:in einen Auditplan, der Angaben zu Zeit und Ort, Qualitätsbereiche und -standards sowie die relevanten Kontaktpersonen beinhaltet.
- Direkt im Anschluss an das Audit werden die Teilnehmenden in einem Abschlussgespräch über die Ergebnisse informiert, einschliesslich potenzieller Risiken, festgestellter Abweichungen (Nichtkonformitäten) oder erforderlicher Nachaudits. Die Ergebnisse des Audits werden in einem Auditbericht dokumentiert, von der Zertifizierungsstelle genehmigt und dem Unternehmen in der Regel innerhalb von 14 Tagen zur Verfügung gestellt.

Nach erfolgreichem Abschluss der Erstzertifizierung erhält das Unternehmen auf Antrag der Zertifizierungsstelle das KMUQ-Qualitätszertifikat oder KMUQ-Attest vom Trägerverein zugestellt. Es hat eine Gültigkeit von drei Jahren, vorausgesetzt, dass in der Folge beide Zwischenaudits erfolgreich abgeschlossen werden. Danach erfolgt eine Rezertifizierung, die, ähnlich dem Ablauf der Erstzertifizierung, zur Erneuerung des Zertifikats bzw. des Attests führt. Dadurch startet ein neuer Zertifizierungszyklus und es müssen wiederum alle Nachweise und Dokumente vorab eingereicht werden.

5.4.4 Zwischenaudit und Rezertifizierung

Um die dreijährige Zertifizierung aufrechtzuerhalten, führt die Zertifizierungsstelle nach der Erstzertifizierung zwei Zwischenaudits (SA1 und SA2) durch. Diese Audits überprüfen sowohl Empfehlungen und Hinweise zur Weiterentwicklung aus dem Zertifizierungsaudit als auch die Bedingungen für den weiteren Erhalt des Zertifikats.

Für die unterbruchlose Weiterführung des bestehenden Zertifikats muss die Rezertifizierung (RE) spätestens einen Monat vor Ablauf des Zertifikates durchgeführt werden (siehe Pt. 7.1).

5.5 Auditbericht und Zertifizierungsantrag

Nach jedem Audit erstellt der Auditor bzw. die Auditorin einen Bericht mit folgenden Inhalten:

- Nachweise und Referenzdokumente
- Einzelne Bewertungen für die Bedeutsamkeit und die Erfüllung der Q-Standards sowie einer Gesamtbeurteilung zum Erfüllungsgrad des jeweiligen Q-Bereichs
- Spezifische Erkenntnisse (Summary) des Auditors bzw. der Auditorin zu den Q-Bereichen der KMUQ im Unternehmen
- Empfehlungen (E), welche der Unternehmung einen Mehrwert bzw. Nutzen stiften sollen.
- Hinweise (H), welche Entwicklungspotenziale und Risiken aufzeigen in Bezug zu den Anforderungen der KMUQ-Norm
- Korrekturmassnahmen (K) mit Fristen, welche für eine erfolgreiche Zertifizierung ausgeführt werden müssen.

Der Bericht enthält zudem die Empfehlung und den Antrag an den Trägerverein der KMUQ-Norm, zur weiteren Zertifizierung bzw. deren Aufrechterhaltung oder Aussetzung.

5.6 Empfehlungen, Hinweise und Korrekturen

Anhand von Empfehlungen, Hinweisen und Korrekturen (geringfügige und wesentliche Abweichungen) weisen die Auditor:innen auf ihre Erkenntnisse aus dem Audit im Auditbericht hin.

5.6.1 Empfehlungen (E)

Empfehlungen (E) sollen einen Mehrwert bzw. einen Nutzen für das Unternehmen stiften und stellen keine Abweichung oder keinen relevanten Mangel in Bezug auf die Erfüllung der KMUQ dar. Es liegt in der Entscheidungskompetenz der Unternehmensleitung, diese umzusetzen. Auf die Erteilung des Zertifikates hat dies keinen Einfluss.

5.6.2 Hinweise (H)

Hinweise (H) zeigen Entwicklungspotenziale und Risiken auf. Sie sind auf Relevanz zu prüfen und sollen der kontinuierlichen Weiterentwicklung dienen. Die Bearbeitung der Hinweise durch das Unternehmen wird beim nächsten Audit (Zwischenaudit oder Rezertifizierung) überprüft. Hinweise müssen innerhalb eines Zyklus erledigt werden.

5.6.2 Korrekturen (K)

Korrekturen (K) sind Abweichungen von der Norm bzw. sog. Nichtkonformitäten, die Einfluss auf die Erteilung des Zertifikates haben können. Es gibt zwei Formen von Abweichungen:

Geringfügige Abweichungen - MI (Minor)

Bei den folgenden geringfügigen Abweichungen (bzw. geringe Nichtkonformitäten) kann eine Zertifizierung ausgesprochen werden, sobald die Planung und Fristen für die Analyse und wirksame Bearbeitung durch die Unternehmung vorliegt und genehmigt ist:

- Es existieren einzelne und wenige Lücken beim Aufbau und in der Verankerung des Qualitätsmanagementsystems.
- Die kontinuierlichen Verbesserungsprozesse sind verankert, jedoch noch zu wenig wirksam.
- Es fehlen konkrete Nachweise, oder es wurde einer Forderung der Norm nicht vollständig nachgekommen.

Die wirksame Bearbeitung der geringfügigen Abweichungen und der entsprechenden Korrekturauflagen wird beim nächsten Audit überprüft.

Wesentliche Abweichungen - MA (Major)

Bei wesentlichen Abweichungen (bzw. groben Nichtkonformitäten) wird eine Zertifizierung nicht ausgesprochen und es ist nach der Behebung der Abweichungen ein Nachaudit durchzuführen:

- Der Aufbau, die Verankerung und Praxisgestaltung des Qualitätsmanagementsystems befinden sich in einem defizitären, unbefriedigenden Zustand.
- Die kontinuierlichen Verbesserungsprozesse sind nicht vorhanden oder nicht wirksam.
- Geringfügige Abweichungen wurden nicht umgesetzt.

5.7 Qualitätssiegel mit Sterne-Bewertung



Das KMUQ-Qualitätssiegel mit 5-Sterne-Bewertung bietet den Unternehmen ein zusätzliches Vergleichsmerkmal, wodurch Interessent:innen eine ausgezeichnete Möglichkeit erhalten, um QM-Systeme von Unternehmen in derselben Branche zu vergleichen. Die 5-Sterne-Bewertung ist ein Zusatz, der nicht auf dem Zertifikat vermerkt ist und auschliesslich in der KMUQ-Norm enthalten ist.

Punkte	Sterne-Bewertung	Titel	Erfüllungsgrad (≈)
209-260	★★★★★	exzellent	81-100%
183-208	★★★★	sehr gut	71-80%
157-182	★★★	zweckmässig	61-70%
130-156	★★	steigerungsfähig	51-60%
080-129	★	ausreichend	31-50%
000-079	-	nicht erfüllt	00-30%

Die Vergabe der Sterne erfolgt anhand eines Wertes, der durch die Berechnung und Summierung der Bewertung von Bedeutsamkeit und Erfüllungsgrad in den Q-Standards und den Werten aus den Q-Bereichen entsteht:

Q-Standards: $\frac{\text{(Bedeutsamkeit x Erfüllungsgrad)}}{10}$ = max. 10 Pt. x 20 Q-Standards = **200 Pt.**

Q-Bereiche: Erfüllungsgrad = max. 10 Pt. x 6 Q-Bereiche = **60 Pt.**

Die Sterne-Bewertung erfolgt anhand folgender Tabelle, wobei die **max. Punktzahl 260 Punkte** beträgt (Summe der Punkte von 20 Q-Standards + 6 Q-Bereiche):

5.8 Bericht und Zertifizierungsantrag

Nachdem der Auditbericht durch eine «Zertifizierte Auditor:in KMUQ-Qualitätssystem» aufgrund der Erkenntnisse aus dem Audit erstellt wurde, wird er von einer zweiten, als «Zertifizierte:r Controller:in KMUQ-Qualitätssystem» registrierten Auditor:in geprüft und die Richtigkeit mit Unterschrift bestätigt. Damit kann das Zertifikat bei der Geschäftsstelle des Trägervereins der KMUQ beantragt werden. Fehlt eine Unterschrift auf dem Bericht oder wurde der Bericht von einer nicht autorisierten Person unterzeichnet, wird kein Zertifikat zu Gunsten der zertifizierten Unternehmung ausgestellt.

5.9 Entscheid Zertifizierungsantrag

Anhand des Zertifizierungsantrages durch die Zertifizierungsstellen entscheidet die unabhängige Jury des Trägervereins der KMUQ-Norm über die Erteilung bzw. Fortsetzung des Zertifikates.

5.10 Rezertifizierung

Für die unterbruchslose Verlängerung des Zertifikats ist nach drei Jahren ein Rezertifizierungsaudit notwendig, welches spätestens 30 Tage vor dem Ablauf der Zertifikatslaufzeit vollständig abgeschlossen sein muss. Eine fristgerechte und erfolgreiche Rezertifizierung führt zur Erneuerung des Zertifikats.

Wenn das Rezertifizierungsaudit nicht vor dem Zertifikatsablauf stattfinden konnte, kann die Gültigkeit der Zertifizierung nicht verlängert werden. Falls das Rezertifizierungsaudit jedoch innerhalb von längstens zwei Monaten nach Ablauf des Zertifikats abgeschlossen werden kann, so kann die Zertifizierung wiederhergestellt werden. Die Zertifikatsdauer hingegen bezieht sich auf den vorangehenden Zertifizierungszyklus und ist entsprechend verkürzt.

5.11 Aussetzen der Zertifizierung

Die Zertifizierung kann während max. 3 Monaten ausgesetzt werden, wenn

- das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem die KMUQ-Norm anhaltend oder schwerwiegend nicht erfüllt,
- sich die zertifizierte Unternehmung nicht an die vorgegebenen Fristen für die Durchführung der erforderlichen Audits hält,
- das Zertifikat oder das Logo der KMUQ-Norm missbräuchlich verwendet werden,
- Beweise vorliegen, dass das Unternehmen gesetzliche oder regulatorische Vorgaben in Bezug auf das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem nicht mehr einhält,
- das zertifizierte Unternehmen vertraglichen Vereinbarungen mit der Zertifizierungsstelle nicht nachkommt,
- das Unternehmen den Betrieb vorübergehend einstellt und/oder die zeitweise Aussetzung freiwillig beantragt.

Die Zertifizierungsstelle benachrichtigt das betroffene Unternehmen über die Dauer der Aussetzung, die erforderlichen Korrekturmassahmen und die Überprüfung. Das KMUQ-Zertifikat ist während der Aussetzung nicht gültig und kann bei Bedarf von der Zertifizierungsstelle oder dem Trägerverein eingezogen werden. Gleichzeitig verliert das Unternehmen während dieser Zeit das Recht auf die Nutzung des KMUQ-Logos und KMUQ-Qualitätssiegels.

5.12 Wiederherstellen des Zertifikats

Werden die vorhandenen Mängel bzw. definierten Bedingungen fristgerecht innerhalb von drei Monaten beseitigt bzw. die erforderlichen Bedingungen wieder hergestellt, wird die Aussetzung aufgehoben und das Zertifikat erlangt wieder Gültigkeit.

5.13 Entzug der Zertifizierung

Die Zertifizierung kann dauerhaft entzogen werden, wenn

- die Gründe für die Aussetzung nicht fristgerecht behoben bzw. die erforderlichen Korrekturmassnahmen nicht umgesetzt wurden,
- anhaltende oder schwerwiegende Mängel im Qualitätsmanagementsystem festgestellt werden und die Aussetzung nicht als die geeignete Massnahme erachtet wird.

Der Entzug der Zertifizierung wird der Geschäftsstelle der KMUQ von der Zertifizierungsstelle mitgeteilt. Nach dem Entzug der Zertifizierung ist in der Regel eine erneute Zertifizierung möglich. Es muss ein Audit analog zur Erstzertifizierung durchgeführt werden.

5.14 Rekurs und Beschwerde

Bei einem ablehnenden Zertifizierungsentscheid oder bei der Aussetzung und beim Entzug der Zertifizierung hat das Unternehmen die Möglichkeit, Rekurs einzulegen. Das Rekursverfahren ist im Reglement der Zertifizierungsstelle festgelegt.

Das Unternehmen hat auch die Möglichkeit, bei der Zertifizierungsstelle eine Beschwerde zum Ablauf des Zertifizierungsverfahrens einzureichen. Das Vorgehen bei Beschwerden ist im KMUQ-Reglement unter Pt. 6 definiert.

6. Umgang mit Beschwerden

Wenn Teilnehmende oder andere Interessensgruppen von KMUQ zertifizierten Unternehmen sich bei der Geschäftsstelle vom Trägerverein der KMUQ beschweren, wird wie folgt vorgegangen:

- Sobald eine Beschwerde bei der Geschäftsstelle der KMUQ eingeht, wird geprüft, inwieweit diese gerechtfertigt und für das KMUQ-Zertifzierungsverfahren von Bedeutung ist. Die Reklamation muss nachvollziehbar belegt und auf spezifische Qualitätsbereiche, Qualitätsstandards oder Anforderungen bezogen sein. Sollte die Geschäftsstelle zu dem Schluss kommen, dass keine gerechtfertigte und relevante Beschwerde vorliegt, wird die beschwerdeführende Person oder Organisation darüber informiert, und es werden keine weiteren Massnahmen ergriffen.
- Sobald eine fundierte Beschwerde mit einem konkreten Antrag eingereicht wird, werden sowohl die Beschwerde als auch die Antwort der Geschäftsstelle an die Zertifizierungsstelle weitergeleitet. Die betroffene(n) Person(en) müssen schriftlich der Weiterleitung der Beschwerde zustimmen. Die Informationen über die beschwerdeführende(n) Person(en) werden nicht an das Unternehmen weitergegeben.
- Die Zertifizierungsstelle erörtert die Angelegenheit schriftlich mit dem betroffenen Unternehmen und überprüft beim nächsten Audit den Sachverhalt, die durchgeführte Analyse und die Auswirkungen der ergriffenen Korrekturmassnahmen erneut umfassend. Die Kosten für diesen zusätzlichen Aufwand trägt das zertifizierte Unternehmen.

Die Zertifizierungsstelle kommuniziert nicht mit den beschwerdeführenden Personen über ihr Vorgehen und die daraus resultierenden Ergebnisse. Sie informiert die Geschäftsstelle der KMUQ über den Abschluss des Verfahrens.

7. Verfahren, Aufwand, Kosten und Gebühren KMUQ-Norm

7.1 Bestimmung des Verfahrens und der Auditart

Die verfahrensbestimmende Einflussgrösse bei der KMUQ-Norm ist die Anzahl der Vollzeitstellen im Unternehmen (Vollzeitäquivalent FTE). Die folgende Tabelle zeigt auf, welches Verfahren und welche Auditarten zur Anwendung kommen.

U-Grösse	Verfahren	Auditart	Fälligkeit
1 – 9 FTE	1	• Erst-Zertifizierungsaudit (CA): Dokumentenprüfung vorab, Audit vor Ort	
		• 1. Zwischenaudit (SA1): Dokumentenprüfung vorab, Audit als Online-Konferenzgespräch, innerhalb von 12 Monaten nach dem Erst-Zertifizierungsaudit.	11 Mt.
		• 2. Zwischenaudit (SA2): Dokumentenprüfung vorab, Audit als Online-Konferenzgespräch, innerhalb von 24 Monaten nach dem Erst-Zertifizierungsaudit.	23 Mt.
		• Rezertifizierungsaudit (RE): Dokumentenprüfung vorab, Audit vor Ort, spätestens ein Monat vor Ablauf des Zertifikates	35 Mt.
10 – 19 FTE 20 – 49 FTE ab 50 FTE	2 3 4	• Erst-Zertifizierungsaudit (CA): Dokumentenprüfung vorab, Audit vor Ort	
		• 1. Zwischenaudit (SA1): Dokumentenprüfung vorab, Audit vor Ort, innerhalb von 12 Monaten nach dem Erst-Zertifizierungsaudit.	11 Mt.
		• 2. Zwischenaudit (SA2): Dokumentenprüfung vorab, Audit vor Ort, innerhalb von 24 Monaten nach dem Erst-Zertifzierungsaudit.	23 Mt.
		• Rezertifizierungsaudit (RA): Dokumentenprüfung vorab, Audit vor Ort, spätestens ein Monat vor Ablauf des Zertifikates	35 Mt.

7.2 Bestimmung Auditaufwand

Der Auditaufwand für die Zertifizierungs- und die Zwischenaudits orientiert sich an der Grösse der Unternehmung, festgestellt anhand der Anzahl Vollzeitstellen im Unternehmen (FTE), der Anzahl eigenständiger Standorte und der Komplexität der Leistungserbringung bzw. des Leistungsangebotes. Grundsätzlich gilt, dass unabhängig von den übergeordneten Vorgaben, die geplanten und effektiven Auditzeiten ausreichend sein sollen, um ein komplettes und wirksames Audit zum Qualitätsmanagementsystem durchzuführen.

7.3 Vorgaben für die Berechnung der Auditzeiten

Das vorliegende Reglement geht von einem unterschiedlichen Grad an Komplexität bei der Zertifizierung aus. Bei Unternehmen mit erhöhter Komplexität wird der Zeitaufwand für die Zertifizierungs- und die Zwischenaudits in der Regel über den Richt-Auditzeiten liegen und die Auditzeiten können von den Zertifizierungsstellen - mit Ausnahme von Verfahren 1 - nach oben angepasst werden.

7.3.1 Übersicht Verfahren, Auditart, Umfang, Inhalte und Dauer

Verfahren 1

Auditart	Umfang	Inhalte	Dauer (h)*
Erstzertifizierung	• Audit vor Ort • Planung, Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Alle Q-Standards	• ~ 4 - 6 • ~ 4 - 6
1. Zwischenaudit	• Audit Online-Gespräch • Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Veränderungen, Abweichungen, Hinweise, KVP's	• ~ 1 • ~ 5
2. Zwischenaudit	• Audit Online-Gespräch • Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Veränderungen, Abweichungen, Hinweise, KVP's	• ~ 1 • ~ 5
Rezertifizierung	• Audit vor Ort • Planung, Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Alle Q-Standards, Veränderungen, Abweichungen, Hinweise	• ~ 4 - 6 • ~ 4 - 6

Verfahren 2 und 3

Auditart	Umfang	Inhalte	Dauer (h)
Erstzertifizierung	• Audit vor Ort • Planung, Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Alle Q-Standards	• ~ 4 - 8 • ~ 6
1. Zwischenaudit	• Audit vor Ort • Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Veränderungen, Abweichungen, Hinweise, KVP's	• ~ 3 - 4 • ~ 4 - 6
2. Zwischenaudit	• Audit vor Ort • Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Veränderungen, Abweichungen, Hinweise, KVP's	• ~ 3 - 4 • ~ 4 - 6
Rezertifizierung	• Audit vor Ort • Planung, Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Alle Q-Standards, Veränderungen, Abweichungen, Hinweise	• ~ 4 - 8 • ~ 6

Verfahren 4

Auditart	Umfang	Inhalte	Dauer (h)
Auditart, Umfang und Inhalte sind identisch mit den Verfahren 2 und 3. Der zeitliche Aufwand wird von der Zertifzierungsstelle anhand der Unternehmensdaten definiert.			

Module und Verfahren

Auditart	Umfang	Inhalte	Dauer (h)
Die Zertifzierung der Module kann gleichzeitig mit dem Audit der Norm und nach dem jeweiligen Verfahren erfolgen. Der Zusatzaufwand für die Zertifzierung eines Moduls wird, wo nicht anders definiert, durch die Zertifizierungstelle festgelegt und zusätzlich in Rechnung gestellt.			

* Die Angaben zur Dauer in dieser Tabelle sind als Richtwerte zu verstehen.

7.3.2 Erhöhte Komplexität

Die folgenden Kriterien dienen als Hilfestellung bei der Einschätzung einer erhöhten Komplexität:

- mehrere eigenständige Standorte in verschiedenen Regionen
- Tätigkeit in mehreren CH-Sprachregionen
- viele Mitarbeitende in unterschiedlichen Arbeitsbereichen
- eigene Entwicklungs- und Produktionsabteilung
- viele unterschiedliche Leistungsangebote
- qualifizierende, komplexe Leistungsangebote
- Angebote in mehreren Branchen und Märkten
- internationale Leistungsangebote, o. Ä.
- Die Kriterien sind nicht abschliessend und müssen für die Feststellung einer erhöhten Komplexität nicht vollständig erfüllt sein.

Der Entscheid über die nötige Erhöhung von Auditzeiten liegt in der Verantwortung der Zertifizierungsstellen. Diese machen die Aufwandeinschätzung gegenüber den Kundinnen und Kunden sowie dem Trägerverein in ihrer Offerte transparent.

7.4 Multi-Standort-Organisation

Als Multi-Standort-Organisation gilt ein Unternehmen, welches mehrere, permanente, temporärer oder virtuelle Standorte betreibt und für alle Prozesse und Tätigkeiten die Planung, Lenkung und Überwachung ein einziges, von der Zentrale aus geführtes Managementsystem verwendet.

Die Zentrale ist diejenige Stelle, von der aus die betriebliche Kontrolle und Befugnisse der obersten Leitung der Organisation auf jeden Standort ausgeübt werden. Es ist nicht notwendig, dass sich die Zentrale an einem Standort befindet.

7.4.1 Rechtsform der Standorte

Eine Multi-Standort-Organisation muss keine einzelne Rechtsperson sein, allerdings müssen alle Standorte eine rechtliche oder vertragliche Bindung mit der Zentrale der Organisation haben, und einem gemeinsamen Managementsystem unterliegen, das durch die Zentrale festgelegt und eingerichtet wird und der regelmässigen Überwachung sowie interner Audits durch die Zentrale unterliegt.

Das bedeutet, dass die Zentrale das Recht besitzt, von den Standorten zu fordern, Korrekturmassnahmen umzusetzen, wenn dies an einem Standort erforderlich ist. Gegebenenfalls sollte dies in der formellen Vereinbarung zwischen der Zentrale und den Standorten festgehalten werden.

7.4.2 Multi-Standort-Verfahren (MSA)

Damit das MSA-Verfahren bei einer Multi-Standort-Organisation angewendet werden kann, müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

1. Die Organisation muss ein einziges Managementsystem haben.
2. Die Organisation muss ihre Zentrale angeben. Die Zentrale ist Teil der Organisation und darf nicht an eine externe Organisation ausgegliedert sein.
3. Die Zentrale muss die organisatorische Befugnis haben, das einzige Managementsystem festzulegen, einzuführen und aufrecht zu halten.
4. Das einzige Managementsystem der Organisation muss einer zentralen Managementbewertung unterliegen.
5. Alle Standorte müssen dem internen Auditprogramm der Organisation unterliegen.
6. Die Zentrale hat sicherzustellen, dass Daten von allen Standorten erhoben und analysiert werden, und muss nachweisen können, dass sie in dieser Hinsicht die Befugnis und Fähigkeit zur Einleitung organisatorischer Änderungen u. a. in Bezug auf Folgendes hat:
   - Systemdokumentation und Systemveränderungen
   - Managementbewertung
   - Beschwerden
   - Bewertung von Korrekturmassnahmen
   - Planung interner Audits und Bewertung der Ergebnisse und gesetzliche und behördliche Anforderungen die anwendbaren Normen betreffend.

7.4.3 Auditierung Standorte bei Multi-Standort-Organisation im MSA-Verfahren

Vor Beginn des MSA-Verfahrens muss das Unternehmen durch die Zertifizierungsstelle informiert werden, an welchen Standorten die Audits abwechselnd durchgeführt werden. Die Definition ist Sache der Zertifizierungsstelle in Absprache mit dem Unternehmen.

Bei einer Erst- oder Rezertifizierung müssen die Leitungsverantwortlichen der Zentrale sowie aller weiteren Standorte am Audit teilnehmen. Bei den Zwischenaudits sollen sich die ausgewählten Standorte von denjenigen unterscheiden, die für das erste Zwischenaudit ausgewählt wurden. Bei den Zwischenaudits müssen immer die Leitungsverantwortlichen dieser Standorte und ein Vertreter der Zentrale dabei sein.

7.5 Zertifizierungskosten und Gebühren KMUQ-Norm

Für für Zertifizierungsverfahren (ganzer Zyklus) gelten folgende, unverbindliche Preisempfehlungen, exkl. MWST:

- Verfahren 1: 01 – 09 Vollzeitstellen (FTE): CHF 4'920.00
- Verfahren 2: 10 – 19 Vollzeitstellen (FTE): Gemäss Offerte Zertifizierungsstelle
- Verfahren 3: 20 – 49 Vollzeitstellen (FTE): Gemäss Offerte Zertifizierungsstelle
- Verfahren 4: ab 50 Vollzeitstellen (FTE): Gemäss Offerte Zertifizierungsstelle
- Komplexe und MSA-Verfahren: Gemäss Offerte Zertifizierungsstelle

Bei komplexen Unternehmen, MSA-Verfahren oder Unternehmen ab 20 FTE, sowie für die Rezertifizierung bestimmen die Zertifizierungsstellen die Kosten mittels eigener Offerte. Bei den Kosten gelten die Regelungen bzw. Ansätze der Zertifizierungsstellen bezüglich Reisespesen, Reisezeit, Tageshonorar für Auditor:innen.

Die Zertifizierungsstellen kalkulieren bei ihren Angeboten die Kombination mit anderen, bestehenden oder gleichzeitig angestrebten Qualitätsmanagementsystemen angemessen mit ein.

Ausserordentliche Aufwendungen, die über den festgelegten Rahmen hinausgehen, z.B. für notwendige Prüfungen vor Ort infolge gravierender Abweichungen, können von den Zertifizierungsstellen dem Unternehmen zusätzlich Kosten in Rechnung gestellt werden.

Zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des KMUQ-Qualitätssystem für KMU sowie für die administrative Bearbeitung des Zertifizierungsverfahrens sind Gebühren an den Trägerverein VFQMU zu entrichten. Sie betragen bei Erst- bzw. Rezertifizierung CHF 800.00 und CHF 300.00 pro Zwischenaudit und sind nicht Bestandteil des Richtpreises zum Verfahren 1. Die Gebühren des Trägervereins müssen im Kundenangebot der Zertifizierungsstelle ausgewiesen werden. Sie werden von der Geschäftsstelle des Trägervereins VFQMU mit der Zustellung des Zertifikates bzw. des Attests in Rechnung gestellt. Dies gilt auch für die nachfolgend unter Pt. 7.5.1 und Pt. 7.5.2 genannten Gebühren.

7.5.1 Standortzertifikate MSA-Verfahren

Wenn im Rahmen eines MSA-Verfahrens Standortzertifikate ausgestellt werden, beträgt die zusätzliche Gebühr zugunsten des Trägervereins pro Standortzertifikat CHF 150.00.

7.5.2 Qualitätssiegel mit Sternebewertung

Nach jeder erfolgreichen KMUQ-Norm-Zertifizierung ist das zertifizierte Unternehmen berechtigt, das KMUQ-Qualitätssiegel mit Sterne-Bewertung für das entsprechende Jahr zu verwenden. Es kann bei der Geschäftsstelle des Trägervereins der KMUQ-Norm zum Preis von CHF 100.00 in digitaler Form bezogen werden und darf während der Gesamtdauer einer Zertifizierung eingesetzt werden. Dabei gelten die Bestimmungen unter Pt 5.11 und sinngemäss Pt. 8 dieses Reglements.

7.6 Zertifizierungskosten und Gebühren KMUQ-Module

Bei der Definition der Kosten für die zusätzliche Zertifizierung eines KMU-Moduls, kalkulieren die Zertifizierungsstellen den entsprechenden Aufwand in Kombination mit der KMUQ-Norm entsprechend angemessen mit ein.

Zur Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung der KMUQ-Module sowie für die administrative Bearbeitung ist eine Gebühr von CHF 300.00 pro Modul bei Erst- bzw. Rezertifizierung und CHF 150.00 pro Modul bei Zwischenaudits zu bezahlen. Diese Gebühr wird von der Geschäftsstelle des Trägervereins VFQMU mit der Zustellung des Zertifikates bzw. des Attests in Rechnung gestellt.

8. Logo

Unternehmen, die eine KMUQ-Zertifizierung besitzen, sind berechtigt, das KMUQ-Logo für geschäftliche Zwecke zu nutzen, solange das eigene Zertifikat bzw. Attest gültig ist und unter Einhaltung der nachfolgend festgelegten Bestimmungen. Bei Zertifizierung auf der Stufe KMUQ-Norm darf zusätzlich das KMUQ-Qualitätssiegel mit Sterne-Bewertung verwendet werden, sofern es erworben wurde.

8.1 Verwendung Logo

Das KMUQ-Logo muss so eingesetzt werden, dass es eine deutliche und transparente Kommunikation unterstützt und Missverständnisse über die Bedeutung oder den Geltungsbereich der KMUQ-Zertifizierung vermieden werden.

Die KMUQ ist das schweizerische Qualitätslabel für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) in der Schweiz. Es kennzeichnet Firmen, welche die festgelegten Q-Standards und Anforderungen in den definierten Q-Bereichen der KMUQ erfüllen.

Das KMUQ-Zertifikat bzw. das KMUQ-Attest bezieht sich auf das gesamte Unternehmen oder den zertifizierten Bereich. Es darf nicht zur Hervorhebung von Leistungsangeboten genutzt werden, da diese nicht explizit von dieser Norm geprüft wurden. Ebenso ist die Verwendung des KMUQ-Logos auf Auszeichnungen, Zertifikaten oder vergleichbaren Dokumenten untersagt.

8.2 Nutzungsgrundlagen und Darstellung

Für die Nutzung der Bezeichnung «KMUQ-Qualitätssystem für KMU» sind die Vorgaben des Trägervereins VFQMU verbindlich. Dies betrifft insbesondere die Verwendung des Zertifikats, des Attests und der Zertifizierungszeichen, die nur im Rahmen der vom Verein definierten Richtlinien eingesetzt werden dürfen.

Die Marke «KMUQ-Qualitätsnorm für KMU» ist im schweizerischen Markenregister unter der Nummer 828446 eingetragen und geschützt. Marke und Bezeichnung dürfen ausschliesslich nach Genehmigung durch den Verein genutzt werden. Die Geschäftsstelle überwacht die korrekte Anwendung aller Nutzungsrichtlinien und stellt sicher, dass sowohl Marke als auch Bezeichnungen regelkonform verwendet werden.



Das KMUQ Logo darf nur im Zusammenhang mit der Zertifizierung genutzt werden, muss grafisch unverändert bleiben und darf nicht mit anderen Logos kombiniert werden. Es kann farbig oder in Graustufen dargestellt werden, jedoch ausschliesslich mit den originalen Grafikdateien von www.kmuqnorm.ch. Veränderungen oder Zusätze sind nicht zulässig, und die Proportionen müssen beim Skalieren erhalten bleiben. Bei elektronischer Nutzung muss ein Link stets auf www.kmuqnorm.ch führen.

8.2.1 KMUQ-Qualitätssiegel



Das KMUQ-Qualitätssiegel gilt nur in Zusammenhang mit einer Zertifizierung Stufe KMUQ-Norm und ist nicht auf andere Unternehmen übertragbar. Ansonsten gelten für die Verwendung sinngemäss die gleichen Bedingungen von Pt. 8.2.

8.3 Recht der Nutzung

Das Recht zur Verwendung des Logos «KMUQ-Qualitätsnorm für KMU», der Bezeichnung «KMUQ-Qualitätssystem für KMU» und des KMUQ-Qualitätssiegels endet, wenn die Gültigkeit des KMUQ-Zertifikats bzw. des Attests abläuft, bei einer Suspendierung oder einem Entzug durch die Zertifizierungsstelle oder den Trägerverein oder bei Verstössen gegen die in diesem Dokument festgelegten Bestimmungen. Ein solcher Verstoss gilt als Urheberrechtsverletzung.

Sobald die KMUQ-Zertifizierung ihre Gültigkeit verliert, müssen alle Hinweise, das Logo, die Bezeichnung und das Qualitätssiegel in elektronischen Medien unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen, entfernt werden. In Printmedien ist dies innerhalb von drei Monaten umzusetzen. Medien wie Broschüren, die das Logo, die Bezeichnung oder das Qualitätssiegel enthalten, dürfen anschliessend nicht mehr verwendet oder verteilt werden.

9. Ergänzende Bestimmungen KMUQ-Starter & KMUQ-Basic

9.1 Verfahren - Auditart, Umfang, Inhalte und Dauer

Auditart	Umfang	Inhalte	Dauer (h)
Erstzertifizierung	• Audit vor Ort • Planung, Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Alle Q-Standards	• ~ 3 - 4 • ~ 4 - 6
1. Zwischenaudit	• Audit vor Ort • Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Veränderungen, Abweichungen, Hinweise, KVP's	• ~ 3 - 4 • ~ 4
2. Zwischenaudit	• Audit vor Ort • Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Veränderungen, Abweichungen, Hinweise, KVP's	• ~ 3 - 4 • ~ 4
Rezertifizierung	• Audit vor Ort • Planung, Dokumentenprüfung, Auswertung & Bericht	Alle Q-Standards, Veränderungen, Abweichungen, Hinweise	• ~ 3 - 4 • ~ 4 - 6

9.2 Kosten und und Gebühren

Für die Erstzertifizierung nach KMUQ-Starter und KMUQ-Basic im Standardverfahren gelten folgende, unverbindliche Preisempfehlungen, exkl. MWST (ganzer Zyklus):

- Standardverfahren Erstzertifizierung, ohne Gebühren: CHF 5'300.00
- Gebühren Erst- und Rezertifizierung: CHF 800.00
- Gebühren Zwischenaudit: CHF 150.00

Ansonsten gelten die Regelungen unter Pt. 7.5 dieses Reglements..

10. Inkraftsetzung und Revision

10.1 Inkraftsetzung

Dieses KMUQ-Reglement wurde vom Vorstand des Trägervereins am 23. Oktober 2026 genehmigt und ersetzt die bisher geltende Version CH:2025-V1F-0811.

10.2 Revision

Der Vorstand des Trägervereins trägt die Verantwortung für die inhaltliche und formale Weiterentwicklung dieses Reglements. Er überprüft das Reglement regelmässig auf seine Aktualität nimmt bei Bedarf Anpassungen vor. Die aktuelle Version wird auf der Webseite - www.kmuqnorm.ch - öffentlich publiziert.

Impressum:
Trägerschaft: Verein zur Förderung des Qualitätsmanagements in Unternehmen (VFQMU)
Geschäftsstelle: Bonstettenweg 9, 3626 Hünibach