



ZERTPUNKT GmbH
Kurparkallee 1
23843 Bad Oldesloe

Fon: 04531 88099-0
Fax: 04531 88099-32
E-Mail: info@zertpunkt.de

AUDITBERICHT

DIN EN ISO 9001:2015

SP Kommunikation Beratung – Training – Coaching GbR Dr. Mercedes Stiller und Frank von Pablocki

(Unternehmen)

Juni 2018

Vertraulichkeit

Der gesamte Inhalt dieses Berichts sowie alle im Rahmen des Audits erhaltenen Informationen werden von den Mitarbeitenden der ZERTPUNKT GmbH und den Mitgliedern des Auditteams vereinbarungsgemäß vertraulich behandelt.

Auftragsdaten	
----------------------	--

Firma/Organisation	SP Kommunikation Beratung - Training - Coaching GbR Dr. Mercedes Stiller und Frank von Pablocki
Straße	Hasweg 31
PLZ	25436
Ort	Tornesch
Kundennummer	1312002

Vertretungsberechtigte/r	Dr. Mercedes Stiller
QMB	Frank von Pablocki
Rechtsform des Unternehmens	GbR – Gesellschaft des bürgerlichen Rechts

Normengrundlage der Zertifizierung	<input checked="" type="checkbox"/> DIN EN ISO 9001:2015
Status der Zertifizierung	<input type="checkbox"/> Erstzertifizierung <input checked="" type="checkbox"/> Überwachung <input type="checkbox"/> Rezertifizierung <input type="checkbox"/> Umstellung auf die DIN EN ISO 9001:2015

Tätigkeit des Unternehmens / Geltungsbereich des Zertifikates	Beratung – Training - Coaching
Branche	Erbringung von Dienstleistungen für Unternehmen
scope	35
Normanforderungen, die als nichtzutreffend bestimmt wurden	keine
Ausgegliederte Prozesse	Buchhaltung, Jahresabschluss

<p>Das Audit fand im Rahmen einer Matrixzertifizierung statt <input checked="" type="checkbox"/> nein</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/> ja</p> <p>Die Voraussetzungen für die Durchführung einer Matrixzertifizierung wurden im Vorwege durch die Leitung der Zertifizierungsstelle geprüft. Im Audit konnte die Eignung für das Matrixverfahren bestätigt werden.</p> <p>Zahl der zugrunde liegenden Standorte: _____</p> <p>Zahl der auditierten Standorte: _____</p> <p>auditierte Standorte:</p>

Basisdaten	
Auditdatum	08.06.2018
Lead-AuditorIn	Dieter Behnke
Co-AuditorIn	-
QM Dokumentation: Letzte Änderung erfolgte am:	8.0 03.06.2018
Datum der Erstzertifizierung: Gültigkeit des Zertifikates:	23.06.2017 – 22.06.2020
Auditplan erstellt am:	25.05.2018
Abweichungen vom Auditplan Begründung bei ja:	<input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> nein
Planungsrelevante Kunden- und / oder Basisdaten geändert bzw. sonstige signifikante Änderungen vorgenom- men:	<input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> nein wenn ja, welche
Feststellungen im laufenden Audit	Anzahl der Hauptabweichungen: <u>keine</u> Anzahl der Nebenabweichungen: <u>keine</u> Die Feststellungen sind jeweils in der Liste „Auditfeststellungen Abwei- chungen“ dokumentiert und wurden nach Erörterung mit der Leitung der Organisation unterschriftlich anerkannt und sind Bestandteil der Auditdo- kumentation (als Anlage zu diesem Bericht). <hr/> Anzahl der Hinweise: <u>keine</u> Anzahl der Verbesserungspotenziale: <u>keine</u> Hinweise und Verbesserungspotenziale sind jeweils in der Liste „Audit- feststellungen Hinweise und Verbesserungspotenziale“ dokumentiert und wurden nach Erörterung mit der Leitung der Organisation unterschriftlich anerkannt und sind Bestandteil der Auditdokumentation (als Anlage zu diesem Bericht).
Abweichungen aus dem letzten Audit wurden wirksam korrigiert	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input checked="" type="checkbox"/> nicht relevant Bei „nein“ Konsequenz:
Hinweise und Verbesserungs- potenziale aus dem letzten Audit: eine nachweisliche Auseinander- setzung ist erfolgt	<input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht relevant Bei „nein“ Konsequenz:

(Die Verwendung der männlichen Schriftform bei der Erstellung des vorliegenden Auditberichtes schließt selbstverständlich auch die weibliche Form ein, eine Diskriminierung im Sinne des AGG wird damit ausgeschlossen)

Auditfeststellungen Definition

- Wenn im Audit festgestellt wird, dass eine Anforderung nicht erfüllt wird, muss diese Feststellung in eine der beiden folgenden Kategorien eingeordnet werden:

Hauptabweichung (HA)

Eine Hauptabweichung wird als wesentliche Nichtkonformität bezeichnet, die die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen, beeinträchtigt. Eine Anforderung der zugrunde liegenden Norm ist nachweislich nicht oder nicht geeignet umgesetzt, um die gewünschten Ergebnisse zu erreichen.

Vorgehen:

Vor Zertifikatserteilung bei Erstzertifizierung und Rezertifizierung müssen Korrekturmaßnahmen eingeleitet und durchgeführt werden. Die Wirksamkeit der Korrekturmaßnahmen wird in der Regel in einem Nachaudit überprüft. Vor Zertifikatserteilung muss bis zu der festgelegten Frist die Nichtkonformität beseitigt worden sein. Der Nachweis muss ZERTPUNKT erbracht werden.

Die Zertifizierungsentscheidung ist davon abhängig, dass der Auditor bzw. ZERTPUNKT die vorgeschlagenen Korrekturmaßnahmen bewertet und als angemessen und wirksam eingestuft hat (Verifizierung).

Im Überwachungsaudit muss die HA spätestens innerhalb der von ZERTPUNKT jeweils festgelegten Frist behoben sein, damit das Zertifikat aufrechterhalten werden kann.

Nebenabweichung (NA)

Die Nebenabweichung wird auch als untergeordnete Nichtkonformität bezeichnet, die die Fähigkeit des Managementsystems, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen, nicht beeinträchtigt.

Es handelt sich dabei um den Mangel an Disziplin oder Lenkung bei der Umsetzung von System- oder Verfahrensanforderungen im Einzelfall.

Vorgehen:

Für die Behebung der Abweichung muss ZERTPUNKT ein Plan über dessen Behebung vorgelegt werden, ein Nachaudit ist in der Regel nicht erforderlich.

Die Zertifizierungsentscheidung bzw. Aufrechterhaltung des Zertifikats ist davon abhängig, dass der Auditor/der Vetoprüfer die vorgeschlagenen Korrekturmaßnahmen bewertet und als angemessen eingestuft hat (Verifizierung).

Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird beim nächsten Audit überprüft.

- Die Anforderungen werden erfüllt, es muss jedoch eine Auditfeststellung ausgesprochen werden, auch hier gibt es zwei Kategorien:

Hinweis (H)

Es wurde eine Schwachstelle ermittelt, die in Zukunft zu einer Abweichung führen könnte. Die Zertifizierung/ das Zertifikat ist nicht gefährdet.

Vorgehen:

Die Überprüfung der Wirksamkeit der eingeleiteten Korrekturmaßnahme bzw. der Beschäftigung mit der Thematik erfolgt im nächsten Audit.

Verbesserungspotenzial (V)

Vom Auditteam wird eine Verbesserungsmöglichkeit ermittelt, es wird jedoch keine zielgerichtete Lösung empfohlen.

Vorgehen:

Die auditierte Organisation muss im nächsten Audit nachweisen, dass sie sich mit den Verbesserungspotenzialen auseinandergesetzt hat. Eine Umsetzung des Verbesserungspotenzials ist nicht zwingend erforderlich, wenn die Gründe für die Nicht-Umsetzung nachvollziehbar sind.

Zielsetzung und Auditgrundlagen

Die Zertifizierungsstelle ZERTPUNKT GmbH Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen ist von dem Unternehmen/ der Organisation mit der Durchführung eines Zertifizierungsaudits nach DIN EN ISO 9001:2015 beauftragt worden.

Das Ziel des Audits bestand in der Feststellung, inwieweit das bestehende Qualitätsmanagementsystem (QMS) der Organisation die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 und der behördlichen und gesetzlichen Anforderungen erfüllt. Des Weiteren wurde überprüft, ob und inwieweit die Organisation die eigenen Anforderungen ihres QMS wirksam umsetzt und aufrechterhält. Ziel ist es weiterhin, zu prüfen, ob das Managementsystem geeignet ist, geltende Anforderungen zu erfüllen und erwartete Ergebnisse zu liefern.

Die Auditgrundlagen waren:

- DIN EN ISO 9001:2015
- QM-Dokumentation
- Auditplan
- ggf. Auditfeststellungen bzw. Hinweise und Verbesserungspotenziale

Vorgehensweise im Audit

Zertifizierungsaudit

Die Erlangung von Nachweisen für die Normkonformität wurde im Stufe-1-Audit sowie im Stufe-2-Audit erreicht. Grundlage hierfür war der jeweilige Auditplan.

Im Stufe-1-Audit wurde festgestellt, dass die vorgelegten Dokumente der Anforderungsnorm entsprechen. Das Stufe-2-Audit wurde freigegeben.

Überwachungsaudit

Das Audit wurde termingerecht durchgeführt. Grundlage war der Auditplan.

Rezertifizierungsaudit

Das Audit wurde termingerecht durchgeführt. Grundlage war der Auditplan.

Übertragung

Es wurde eine Übertragung von einer anderen Zertifizierungsgesellschaft vorgenommen. Die ordnungsgemäße Übertragung wurde durch die Leitung der Zertifizierungsstelle geprüft.

Übergang

Audit zur Umstellung von der DIN EN ISO 9001:2008 auf die DIN EN ISO 9001:2015

Im Audit wurde der praktische Ablauf exemplarischer Vorgänge nachvollzogen. Dies geschah stichprobenweise u.a. durch Befragungen, Beobachtungen und Einsichtnahme in entsprechende Unterlagen.

Die Ergebnisse wurden vom Auditteam fortlaufend dokumentiert und liegen in Form der Listen der eingesehenen Nachweise und ggf. Auditprotokollen vor.

Wir weisen darauf hin, dass ein Audit immer nur eine Stichprobe sein kann. Die Verantwortung für die Einhaltung der Vorgaben verbleibt immer bei der Organisation selbst. Deshalb kann eine Haftung diesbezüglich von der ZERTPUNKT GmbH nicht übernommen werden.

Aussagen zur Normkonformität

Gesamtbewertung des QMS

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) ist entsprechend den Anforderungen der ISO 9001:2015 aufgebaut. Die Prozesse sind vollständig dargestellt und aussagekräftig. Die Beteiligten kennen die Prozesse. Umfangreiche Prozessbeschreibungen und mitgeltende Dokumente sind gute Instrumente für die Umsetzung und stellen die Grundlage für die tägliche Arbeit dar. Die Veränderungen im Datenschutz (DSGVO) haben Anpassungen bei der QM Dokumentation erforderlich gemacht und zur Vers. 08 vom 03.06.2018 geführt. Die Gesellschafter unterstützen in hohem Maße das QMS und zeigen so mit gutem Beispiel, dass das QMS gelebt wird.

Stärken

Die Dienstleistungen in den genannten Bereichen werden seit Jahren am Markt erfolgreich umgesetzt. Eine weiterhin steigende Nachfrage, insbesondere nach Inhouse-Schulungen, bestätigt dies nachhaltig. Im Juni 2017 wird das 15-jährige Firmenjubiläum begangen. Eine sehr hochwertige Weiterbildung im Bereich des professionellen Coachings wurde von den Gesellschaftern im Juli 2017 abgeschlossen.

4 Kontext der Organisation

4.1 – 4.3		erfüllt <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
-----------	--	---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Sind externe und interne Themen zur strategischen Ausrichtung der Erzielung von Ergebnissen bestimmt?
 Sind interessierte Parteien, die für das QMS relevant sind sowie deren Anforderungen festgelegt?
 Sind der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems sowie Grenzen festgelegt?
 Sind alle als nichtzutreffend identifizierten Normpunkte im Anwendungsbereich benannt?

Es werden sowohl interne als auch externe Themen bestimmt und analysiert. Die jährliche Überwachung findet im Rahmen der Erstellung der Managementbewertung (Jahresbericht) statt. Die Erwartungen der interessierten Parteien werden erfasst und fließen in diese jährliche Betrachtung ein. Die aktuelle Version der QM-Handbuch-Dokumentation (Stand 03.06.2018 Vers. 8) war Grundlage für das Audit. Den Beteiligten ist die Dokumentation bekannt.

4.4 / 4.4.1	Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
-------------	---	---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Aufbau, Verantwortung, Aufrechterhaltung und KVP des QMS inklusive benötigte Prozesse und Wechselwirkungen, Eingaben und erwartete Ergebnisse zu den Prozessen (Punkte a-h).

Die Verantwortung für das QMS liegt in den Händen der Gesellschafter. Die Prozesse der kontinuierlichen Verbesserung (KVP) sind beschrieben und werden umgesetzt. Die Prozesse sind mit zahlreichen Verfahrensanweisungen hinterlegt.

5 Führung		
5.1 – 5.3		erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
Ist Führung und Verpflichtung erkennbar hinsichtlich QMS (Punkte 5.1.1 a-j) Kundenorientierung sichergestellt (5.1.2)? Ist eine dokumentierte Qualitätspolitik verfügbar, werden die Punkte 5.2.1 a-d und 5.2.2 a-c berücksichtigt? Wird sie bekannt gemacht und ist sie als dokumentierte Information verfügbar? Sind von der oberen Leitung Verantwortlichkeiten und Befugnissen für relevante Rollen zugewiesen (a-e)?		
<p>Die Gesellschafter verpflichten sich nachdrücklich zur konsequenten Umsetzung des QMS und nennen als oberste Prämisse die Kundenorientierung. Eine Neuentwicklung der Führungsstrategie für 2018 wird umgesetzt. Verantwortungen und Befugnisse sind geregelt. Die Kundenanforderungen werden genau ermittelt und die Einhaltung wird regelmäßig überprüft. Die QM-Politik ist dokumentiert und für alle Beteiligten nachvollziehbar. Der aktuelle Internetauftritt nennt Aussagen zur Politik und zum Leitbild. Es wird ausführlich auf die Verantwortlichkeiten und Befugnisse eingegangen. Zuordnungen der internen Tätigkeiten wurden vorgenommen.</p>		

6 Planung		
6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
Sind Risiken und Chancen bestimmt? Sind Maßnahmen zum Umgang mit Ihnen, die Umsetzung der Maßnahmen und deren Wirksamkeit festgelegt?		
<p>Im Kontext der Organisation und der Anforderungen der interessierten Parteien werden Risiken und Chancen sehr ausführlich ermittelt. Risikobewertungen werden über Auswertungen der Schlüsselkennzahlen im Rahmen der Quartals- und Jahresberichte durchgeführt. Über einen Maßnahmenplan wird die Nachverfolgung sichergestellt.</p>		
6.2 – 6.3	Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
Werden Qualitätsziele festgelegt, überwacht, vermittelt und ggf. aktualisiert im Einklang mit der Qualitätspolitik? Ist Messbarkeit gewährleistet (6.2.2 a-e)? Erfolgen Änderungen geplant und systematisch?		
<p>Die Qualitätsziele 2017 wurden sehr ausführlich ausgewertet, es wurden neue Ziele für 2018 abgeleitet. Die Auswertungen werden regelmäßig (pro Quartal) erhoben. Änderungen am QMS erfolgen geplant. In regelmäßigen Besprechungsrunden (Jour Fixe) findet der Abgleich statt. Abweichungen führen ggf. zu Anpassungen. Korrekturmaßnahmen werden systematisch abgearbeitet.</p>		

7 Unterstützung		
7.1.1 – 7.1.4	Ressourcen	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>

<p>Sind Ressourcen für Aufbau, Verwirklichung, Aufrechterhaltung und KVP des QMS bestimmt und bereitgestellt? Ist Personal bereitgestellt (zu 7.1.2)? Ist Infrastruktur bestimmt und wird sie aufrechterhalten (zu 7.1.3)? Ist die Durchführung der Prozesse bestimmt und wird aufrechterhalten (zu 7.1.4)? Sind Ressourcen zur Überwachung und Messung bestimmt? Ist – sofern zutreffend – die messtechnische Rückführbarkeit gesichert? Ist das erforderliche Wissen bestimmt (zu 7.1.6)?</p>		
<p>Ressourcen werden durch die Gesellschafter ausreichend zur Verfügung gestellt. Eine Ressourcenplanung erfolgt im Rahmen der Managementbewertung, bei Bedarf auch unterjährig. Personal wird bei Bedarf über ein Einstellungsverfahren gesucht. Die Infrastruktur wird in der Regel von den Auftraggebern zur Verfügung gestellt. Die Aktualisierung der Internetseite wird in 2018 erfolgen, die Erfordernisse des geänderten Datenschutzes zwingen zu Anpassungen. Langfristig ist eine Fortbildungsrunde der Gesellschafter zum „zertifizierten Trainer“ geplant. Termine sind aus Kapazitätsgründen kurzfristig nicht buchbar, weiterhin sollen Fördermöglichkeiten genutzt werden. Weiterhin wird geprüft, ob auch Online-Schulungen in das Angebot aufgenommen werden können. Es wurden im dritten Jahr in Folge die Ergebnisse der Vorjahre übertroffen, auch dies ein Indikator für die nachhaltig gute Position der SP Kommunikation am Markt.</p>		
7.1.6	Wissen der Organisation	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
<p>Ist das erforderliche Wissen bestimmt?</p>		
<p>Das Wissen der Organisation liegt als dokumentierte Information (Kap. 6.5 Wissensmanagement) vor. Aus Besprechungen und Schulungen werden Informationen gewonnen, die zu Ergänzungen führen können. Die Beteiligten nehmen bei Bedarf an Schulungen teil, um das Wissen aufrechtzuerhalten. Umfangreiche Auswertungen zeigen einen sehr systematischen Umgang mit dem Thema.</p>		
7.2 – 7.4	Kompetenz	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
<p>Erfolgt die Sicherstellung der personellen Kompetenz durch Prüfung (Ausbildung, Schulung, Erfahrung) oder durch Maßnahmen und durch Wirksamkeitsprüfungen? Ist das Bewusstsein für Qualitätspolitik, Qualitätsziele, Nichterfüllung von Anforderungen bei den Mitarbeitern vorhanden? Erfolgt die Bestimmung von interner und externer Kommunikation in Bezug auf das Qualitätsmanagementsystem?</p>		
<p>Schulungen zur Aufrechterhaltung bzw. zur Erweiterung der fachlichen Kompetenzen werden durchgeführt. Der Nachweis wird in Form von Schulungsbescheinigungen geführt, Nachweise dazu wurden eingesehen. Das Bewusstsein wird über Jour-Fixe und Schulungen geweckt. Besprechungsrunden werden auch genutzt, um die beteiligten Mitarbeiter über die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele zu informieren. Es existieren Prozessbeschreibungen zur internen und externen Kommunikation. Nachweise zu Besprechungen werden geführt und über eine Protokollvorlage dokumentiert. Besprechungstermine finden in der Regel einmal monatlich statt.</p>		
7.5	Dokumentierte Information	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
<p>Sind alle von der Norm geforderten dokumentierten Informationen vorhanden bzw. alle, die als notwendig für die Wirksamkeit des QMS erachtet werden?</p>		
<p>Die von der Norm geforderten dokumentierten Informationen (siehe Kap. 6.7 „dokumentierte Informationen“) sind vollständig nachgewiesen worden. Im Rahmen des Audits wurden verschiedene Unterlagen hinsichtlich der Umsetzung in der Praxis angesehen.</p>		

8 Betrieb		
8.1 – 8.2	Betriebliche Planung und Steuerung	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
Erfolgt die Planung der Prozesse, Durchführung von Maßnahmen zum Umgang mit Chancen und Risiken und Überwachung von geplanten Änderungen? Sind die Prozesse zur Kommunikation mit den Kunden eingeführt unter Beachtung von 8.2.1 a-e? Sind Prozesse eingeführt, mit denen die Anforderungen an die Produkte bestimmt werden?		
<p>Prozessbeschreibungen der Dienstleistungen liegen vor und bieten eine sichere Grundlage für die Umsetzung. Bekannte Risiken werden berücksichtigt, den Kunden werden zu jeder Zeit hochwertige Dienstleistungen zugesichert. Im Vertretungsfall kann auf weitere freiberufliche Mitarbeiter zurückgegriffen werden. Die endgültigen Angebote an die Kunden stellen die unmittelbaren Rahmenbedingungen für die Umsetzung der Dienstleistungen dar, sind den Beteiligten bekannt und werden vollständig umgesetzt.</p>		
8.2.3.2 / 8.2.4 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen, Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen		
<p>Prozessabläufe sind ausführlich und sicher dargestellt und lassen keine Risiken bei der Umsetzung erkennen. Dokumentierte Informationen zu der Durchführung von Dienstleistungen in Form von Angeboten, Verträgen, Teilnahmebestätigungen, dem Planungs- und Abweichungsbogen und Rechnungen liegen vor.</p>		
8.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
<p>Liegen ausführliche Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen von Kunden oder interessierten Parteien vor? Falls nicht, wird Folgendes beachtet? - Entwicklungsplanung, Entwicklungsangaben, Entwicklungssteuerung, Entwicklungsergebnisse, Entwicklungsänderungen</p>		
<p>Es liegen ausreichende Prozessbeschreibungen zur Entwicklung (Projektplanung) vor. Bei positiver Entscheidung wird das Produkt in das Portfolio aufgenommen. Ideenbögen werden genutzt, um gemeinsam mit den Beteiligten alle Aspekte zu erkennen und in die Produkte einzuarbeiten. Ergebnisse der Umsetzung werden ausgewertet und führen ggf. zur Anpassung der jeweiligen Produkte.</p>		
8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
<p>Erfolgt die Kontrolle der extern bereitgestellten Produkte und Dienstleistungen? Erhält der Anbieter entsprechende Informationen? Art und Umfang der Steuerung Informationen für externe Anbieter</p>		
<p>Externe Dienstleistungen werden in die eigene Dienstleistung übernommen und bleiben unter der Kontrolle der Organisation. Der Auftraggeber macht entsprechende Vorgaben zur erwarteten Kompetenz des eingesetzten Personals. Je nach Art der zu erbringenden Dienstleistung werden mit den Beteiligten Abgleiche der jeweiligen Kompetenz vorgenommen. Kundenbefragungen werden durchgeführt, um Rückmeldungen zu den Schulungen zu bekommen. Reklamationen werden dann sehr systematisch bearbeitet und dokumentiert. Vertragliche Vereinbarungen stellen sicher, dass alle Informationen bekannt sind und die Umsetzung unter beherrschten Bedingungen erfolgt. Der Kundenauftrag wird schriftlich fixiert und als Grundlage in die Umsetzung einbezogen.</p>		
8.5 – 8.7	Produktion und Dienstleistungserbringung	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>

Erfolgen die Produktion und Dienstleistungserbringung unter beherrschten Bedingungen? Wird die Rückverfolgbarkeit sichergestellt?
 Schutz und Kennzeichnung von Eigentum des Kunden? Erhaltung von Prozessergebnissen?
 Ist Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit gesichert?
 Wird das Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter geschützt?
 Werden angemessene Tätigkeiten ausgeführt zur Erhaltung der Produktion und angemessene Tätigkeiten nach der Lieferung?
 Werden Änderungen überwacht?
 Existiert ein Freigabeprozess gemäß Anforderungen?
 Werden nicht konforme Prozessergebnisse, Korrektur, Aussonderung, Benachrichtigung gesteuert?

Die Dienstleistungserbringung erfolgt unter beherrschten und bewährten Rahmenbedingungen. Die Rückverfolgbarkeit ist zu jeder Zeit gewährleistet. Anpassungen aufgrund der veränderten Rahmenbedingungen durch die DSGVO wurden vollständig umgesetzt. Über die Rückmeldungen der Kunden ist das Prozessergebnis gut überprüfbar. Prozessbeschreibungen stellen sicher, dass alle Abläufe sicher dargestellt sind und die Beteiligten eine sichere Umsetzung gewährleisten können. Die Dienstleistung wird über den gesamten Prozess sicher und professionell gesteuert. Umfassende dokumentierte Informationen sind vorhanden. Die Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit der Dienstleistungserbringung werden durch Nachweise abgesichert. Jeder Auftrag wird über eine eigene Ordnerstruktur geführt. Prozessbeschreibungen zum Fehler- und Beschwerdemanagement liegen vor und werden beachtet. Unterlagen dazu wurden beispielhaft eingesehen und bestätigen den systematischen, sicheren Ablauf.

9 Bewertung der Leistung

9.1 / 9.1.3	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
-------------	---	---	---

Werden geeignete Überwachungs- und Messmethoden festgelegt? Wird die Kundenzufriedenheit eingeholt und bewertet? Werden Daten erhoben und analysiert?

Überwachungs- und Messmethoden sind festgelegt und führen zu Datenerhebungen und -auswertungen. Verschiedene Bewertungsbögen werden regelmäßig eingesetzt und bei der Vorlage von entsprechendem Datenmaterial ausgewertet. Nach jeder durchgeführten Schulung, nach dem Abschluss von Beratungs- und Coachingprojekten werden die Kennzahlen erhoben. Die erhobenen Informationen zu den Abläufen der verschiedenen Dienstleistungen werden in den Quartalsauswertungen über „Projekt-Balance-Score Card“ bewertet.

9.2 / 9.2.1 – 9.2.2	Internes Audit	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
---------------------	----------------	---	---

Werden in regelmäßigen Abständen interne Audits durchgeführt? Werden diese geplant?

Es werden regelmäßig geplante Audits umgesetzt. Der QMB hat ein internes Audit (Systemaudit) am 27.03.2018 durchgeführt. Für das I. Quartal 2019 ist das nächste Systemaudit vorgesehen. Zusätzliche Projektaudits werden im Rahmen der monatlichen Jour Fixe durchgeführt. Prozessaudits werden über eine Jahresplanung gesteuert.

9.3 / 9.3.1 – 9.3.3	Managementbewertung	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
---------------------	---------------------	---	---

Werden in geplanten Abständen Managementbewertungen durchgeführt, die alle Eingabewerte berücksichtigen (9.3.2 a-f)? Ergebnisse (a-c)

Die Managementbewertung (28.03.2018) wurde nach den Vorgaben der ISO 9001:2015 durch die Gesellschafter vollständig erstellt. Die Eingaben der internen Audits wurden dabei berücksichtigt.

10 Verbesserung

Werden Chancen zur Verbesserung bestimmt? Wird auf aufgetretene Nichtkonformität angemessen reagiert? Werden angemessene Maßnahmen ergriffen und Ursachen analysiert? Wird die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems fortlaufend verbessert?	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
--	---

Durch umfassende Auswertungen im Rahmen der Jour Fixe werden auch Schwachstellen der Dienstleistungen identifiziert und es können Maßnahmen ergriffen werden, um zukünftig eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Der Umgang mit Fehlern (Fehler- und Beschwerdemanagement) ist geregelt. Bei Abweichungen erfolgen sofortige Reaktionen, um die korrekte Umsetzung der Dienstleistungen zu jeder Zeit sicherzustellen. Vorlagen zum Umgang mit Nichtkonformitäten und zur Bearbeitung von Korrekturmaßnahmen liegen vor. Alle bekannten Informationen werden genutzt, um auszuwerten, an welchen Stellen Verbesserungsbedarf/Anpassungsbedarf besteht. Nachweise zu den regelmäßigen Besprechungsrunden (Jour Fixe) sind vorhanden.

Zertifizierungsempfehlung

- Die Auditziele wurden erfüllt
- Der Geltungsbereich entspricht den auditierten Prozessen

Das Auditteam / der/die Auditierende empfiehlt der ZERTPUNKT GmbH auf Basis der DIN EN ISO 9001:2015

- die Erteilung des Zertifikats
- die Erteilung des Zertifikats nach Behebung der festgestellten Abweichungen
- die Aufrechterhaltung des Zertifikats
- die Aufrechterhaltung des Zertifikats nach Behebung der festgestellten Abweichungen
- die Nichterteilung des Zertifikats

Korrekturmaßnahmen während des Audits

- keine
- Korrekturmaßnahmen

Die Verwendung der Zertifikate und Zertifizierungssymbole entspricht den Regeln von ZERTPUNKT

- ja
- nein – siehe Korrekturmaßnahmen
- noch nicht anwendbar

Wir bitten Sie, uns wesentliche Änderungen des Managementsystems mitzuteilen, um gemeinsam evtl. notwendige Maßnahmen für die Aufrechterhaltung der Zertifizierung abzustimmen.

Nächste Schritte

Art der nächsten Begutachtung

- Nachaudit
- Überwachungsaudit
- Rezertifizierungsaudit

Datum bzw. Zeitraum der nächsten Begutachtung
(falls schon festgelegt)

Datum: 14.06.2019

Auditplanung:

Ca. zwei Monate vor dem Audit wird die ZERTPUNKT GmbH auf die Organisation zukommen, um eine Terminplanung vorzunehmen.

Bericht erstellt am: 09.06.2018

Bericht erstellt von: Dieter Behnke

Bericht geprüft und freigegeben

Inge Appel

ZERTPUNKT GmbH

27.06.2018

Datum

Fachliche Prüfung ZERTPUNKT GmbH

Anlage: ggf. Liste Auditfeststellungen - Abweichungen
ggf. Liste Auditfeststellungen - Hinweise und Verbesserungspotenziale

Verteiler:

Unternehmen
ZERTPUNKT GmbH