



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

Melanie Eckart QManagement

Januar 2020

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	Melanie Eckart QManagement
Straße	Am Saubach 23
PLZ	31848
Ort	Bad Münder
Kundennummer	1010036

Vertretungsberechtigte/r	Melanie Eckart
QMB	Melanie Eckart
Rechtsform des Unternehmens	Einzelunternehmen

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

Tätigkeit des Unternehmens / Geltungsbereich des Zertifikates	Beratung, Seminare und Coaching im Gesundheits-/Sozial- und Bildungswesen
Branche	Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen
scope	35, 37
Normanforderungen, die als nicht zutreffend bestimmt wurden	keine
Ausgegliederte Prozesse	keine

<p>Das Audit fand im Rahmen einer Matrixzertifizierung statt <input checked="" type="checkbox"/> nein</p> <p style="text-align: center;"><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	06.01.2020
Lead-AuditorIn	Ulrike Dräseke
Co-AuditorIn	
QM Dokumentation: Letzte Änderung erfolgte am:	2.6 12.2019
Datum der Erstzertifizierung: Gültigkeit des Zertifikates:	09.12.2010 27.01.2017 - 26.01.2020
Auditplan erstellt am:	23.12.2019
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>0</u> Anzahl der Nebenabweichungen: <u>0</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). <i>Anzahl der Hinweise: <u>0</u></i> <i>Anzahl der Verbesserungspotenziale: <u>0</u></i> 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 type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input checked="" type="checkbox"/> nicht relevant Bei „nein“ Konsequenz:

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 Unternehmen „Melanie Eckart QManagement“ wird durch Frau Eckart als Einzelunternehmerin geführt. Unterstützt wird sie stundenweise durch 3 Mitarbeiterinnen, von denen zwei für die Büroassistentin und eine Mitarbeiterin für die Reinigung zuständig ist.

Im Betrachtungszeitraum wurde die EDV auf Office 365 und einen Exchange Server umgestellt, mit dem Ziel, den Datenschutz und die -sicherheit zu gewährleisten und die Arbeit im Team zu erleichtern.

Im Betrachtungszeitraum lag ein Schwerpunkt der Tätigkeit in der Beratung und Schulung der Unternehmen im Hinblick auf das neue Qualitätsprüfungsverfahren in den stationären Einrichtungen. Ein entsprechendes Schulungskonzept wurde entwickelt.

Es konnte erneut festgestellt werden, dass die Anforderungen der ISO 9001:2015 erfüllt sind. Frau Eckart nutzt ihre eigene Qualitätsdokumentation als Modell für ihre eigene QM-Beratung.

Stärken

Das Qualitätsmanagementsystem wird in allen Belangen vorbildlich mit Leben gefüllt.

Frau Eckart behält die Entwicklung auf dem Markt kontinuierlich im Blick und passt ihre Angebote entsprechend der Kunden- und Marktanforderungen an.

Des Weiteren setzt sich Frau Eckart auch mit der langfristigen Weiterentwicklung ihres Unternehmens auseinander, da sie ab 2023 langsam eine Nachfolgeregelung für ihr Unternehmen sicherstellen möchte. Auch in diesem Zusammenhang ist das strukturierte Vorgehen besonders hervorzuheben.

Frau Eckart hat zum Thema ECTS-Äquivalenz-Prüfung für Bildungsbereiche ein Buch geschrieben, welches bisher noch nicht veröffentlicht wurde.

4 Kontext der Organisation

4.1 – 4.3

erfüllt

1 2 3 4

Sind externe und interne Themen zur strategischen Ausrichtung der Erzielung von Ergebnissen bestimmt?

Sind interessierten Parteien, die für das QMS relevant sind sowie deren Anforderungen festgelegt?

Sind der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems sowie Grenzen festgelegt?

Sind alle als nicht zutreffend identifizierten Normpunkte im Anwendungsbereich benannt?

Der Kontext sowie die Anforderungen interessierter Parteien sind jeweils in einer Mindmap beschrieben. Die Anforderungen werden im Rahmen der Managementbewertungen systematisch auf den Prüfstand gestellt. Die Betrachtung fließt in die Risikobewertung sowie in den Anwendungsbereich ein.

4.4 /
4.4.1

Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

erfüllt

1 2 3 4

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

Das Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse sind ausführlich beschrieben, ebenso sind die Wechselwirkungen klar dargestellt. Das Handbuch ist entsprechend des PDCA-Zyklus sehr verständlich aufgebaut.

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"/>
<p>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> <p>Frau Eckart übernimmt vollumfassend und mit einem hohen Anspruch die Verpflichtung für das eigene Qualitätsmanagementsystem. Die Qualitätspolitik ist formuliert und findet sich sowohl in der QM-Dokumentation als auch auf der Webseite wieder. Die umfassende Kundenorientierung ist an allen Stellen zu erkennen. Beispielhaft ist hier der News-Letter zu nennen, in dem sie ihre Kunden über relevante gesetzliche Änderungen sowie Änderungen ihres Unternehmens informiert. Verantwortlichkeiten und Befugnisse sind im Organigramm dargestellt und anhand von Aufgabenbeschreibungen und in den jeweiligen Prozessen konkretisiert.</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"/>
<p>Sind Risiken und Chancen bestimmt? Sind Maßnahmen zum Umgang mit Ihnen, die Umsetzung der Maßnahmen und deren Wirksamkeit festgelegt?</p> <p>Die Risiken und Chancen sind unter anderem aus dem Kontext der Organisation und den Anforderungen interessierter Parteien abgeleitet und werden in einer Risikomatrix mit entsprechenden Maßnahmen behandelt. Bei Bedarf werden weitere Instrumente wie die SWOT-Analyse oder die FMEA-Methode angewendet. Eine regelmäßige Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahme wird unter anderem in der Managementbewertung durchgeführt.</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"/>
<p>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> <p>Qualitätsziele sind umfangreich festgelegt und werden systematisch überwacht. Wo sinnvoll, werden Kennzahlen festgelegt und anhand ausführlicher Statistiken überwacht. Änderungen werden systematisch geplant und aufgezeichnet. Bei Bedarf werden die Qualitätsziele und das Angebot entsprechend erweitert und/oder aktualisiert.</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>Sämtliche für die Dienstleistungen erforderlichen Ressourcen werden ermittelt und bereitgestellt. Dieses betrifft z.B. bei Schulungen das Seminarequipment. In den Räumlichkeiten selbst sind alle erforderlichen Ressourcen vorhanden. Die Mitarbeiter werden regelmäßig über die Arbeitsschutzbestimmungen informiert. Eine Gefährdungsanalyse wurde erstellt. Eine systematische Einarbeitung einer Mitarbeiterin in 2019 ist erfolgt.</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 erforderliche Wissen steht in der Organisation zur Verfügung. Frau Eckart nutzt die eigene QM-Dokumentation, z.B. in Form von Prozessbeschreibungen dazu, dass benötigte Wissen (das möglicherweise nur in größeren Abständen gebraucht wird) festzuhalten, so dass es bei Bedarf schnell abrufbar ist.</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>Alle erforderlichen Kompetenzen werden ermittelt und ggf. durch Schulungen erhalten bzw. erweitert. Eine Schulungsplanung für 2019 und 2020 liegt vor und spiegelt wider, dass Frau Eckart an vielfältigen Qualifizierungsmaßnahmen teilnimmt. Ein Webinar zum Office 365 ist für alle Anwenderinnen im Januar geplant, um im Umgang sicherer zu werden.</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>Alle für das QM-System nötigen dokumentierten Informationen sind vorhanden. Eigene innerhalb der Organisation benötigte Informationen werden ebenso bereitgestellt.</p>		
<h2>8 Betrieb</h2>		
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"/>
<p>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>		

Im Audit-Interview konnte festgestellt werden, dass die Prozesse nach den festgelegten Verfahren durchgeführt werden. Bei maßgeblichen Prozessen werden Risiken und Chancen ermittelt, ggf. werden hier Maßnahmen abgeleitet. Ebenso sind Prozesse mit entsprechenden Kennzahlen hinterlegt.

8.2.3.2 / 8.2.4 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen, Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Im Rahmen der Projektgestaltung werden die Anforderungen an die Dienstleistung sorgfältig überprüft bzw. jeweils mit den Kunden rückgekoppelt. Neue Anforderungen fließen bei Bedarf in den Prozess Entwicklung über, bevor dieser abschließend umgesetzt wird.

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"/>
-----	--	---	---

Liegen ausführliche Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen von Kunden oder interessierten Parteien vor?
 Falls nicht, wird Folgendes beachtet?
 - Entwicklungsplanung, Entwicklungsangaben, Entwicklungssteuerung, Entwicklungsergebnisse, Entwicklungsänderungen

Die Entwicklung von Dienstleistungen findet anforderungsgemäß statt. Die durchgeführten Entwicklungen, als Beispiel sind hier die Schulungsmodule zum Qualitätsprüfungsverfahren in stationären Einrichtungen genannt, sind nachvollziehbar, systematisch und anschaulich dokumentiert.

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"/>
-----	---	---	---

Erfolgt die Kontrolle der extern bereitgestellten Produkte und Dienstleistungen? Erhält der Anbieter entsprechende Informationen?
 Art und Umfang der Steuerung
 Informationen für externe Anbieter

Die Steuerung von extern bereitgestellten Produkten und Dienstleistungen erfolgt anforderungskonform. Eine Lieferantenbewertung liegt vor. Entsprechende Konsequenzen werden ggf. abgeleitet.

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 Produktions- und Dienstleistungserbringung erfolgt unter beherrschten Bedingungen. Die Dienstleistung gliedert sich in 4 verschiedene Bereiche: Seminar, Beratung, Audits/Q-Prüfung und Coaching. Durch Verfahrensanweisungen und entsprechende Dokumente wird die Qualität der Dienstleistung sichergestellt. Anhand der eingesehenen Nachweise konnten die Systematik, das strukturelle Vorgehen und der hohe Qualitätsstandard sehr gut nachvollzogen werden.

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?

Es sind geeignete Methoden zur Überwachung und Messung der Prozesse festgelegt. Die Kundenzufriedenheit wird bei Schulungen durch Teilnehmerbefragungen ermittelt und ausgewertet. Diese liegt auf einer Skala von 1 bis 10 je nach Seminar bei 9,14 bis 7,78. Mit Hinweisen zur Verbesserung setzt sich Frau Eckart nachweislich auseinander.

Bei Beratungskunden wird die Rückmeldung innerhalb des Beratungsprozesses regelmäßig ermittelt und im Protokoll festgehalten. Die Rückmeldungen sind sehr wertschätzend und positiv. Bei Bedarf leitet Frau Eckart entsprechende Maßnahmen ein.

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?

Das interne Audit wurde durch eine externe Auditorin durchgeführt. Es wurden Empfehlungen ausgesprochen, die schon nachweislich umgesetzt wurden. Um möglichst unterschiedliche Impulse zu erhalten, wechselt Frau Eckart regelmäßig die internen Auditorinnen.

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 wurde anhand der Eingabewerte der 9001:2015 durchgeführt. Diese wird sehr systematisch und umfangreich durchgeführt. Eine entsprechende Übersicht über Berichtsanlagen verdeutlicht die Struktur und den Umfang. Entsprechende Auswertungen/Statistiken sind fester Bestandteil der Managementbewertung. Sie wird hervorragend als Instrument zur Bewertung der Organisation, sowie zur Ableitung von Zielen für das Folgejahr genutzt.

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"/>
--	---

Der fortlaufende Verbesserungsprozess wird professionell durchgeführt. Die Organisation setzt sich selbstkritisch mit Anregungen, Kritikpunkten, Beschwerden auseinander und leitet bei Bedarf entsprechende Maßnahmen ab. Das QM-System kann in jeder Hinsicht als wirksam angesehen werden.

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: 07.01.2021

Auditplanung:

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

Bericht erstellt am: 07.01.2020

Bericht erstellt von: Ulrike Dräseke

Bericht geprüft und freigegeben

Thomas Bode

ZERTPUNKT GmbH

23.01.2020

Datum

Fachliche Prüfung ZERTPUNKT GmbH

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

Verteiler:

Unternehmen
ZERTPUNKT GmbH