



Kiwa ZERTPUNKT GmbH
Kurparkallee 1, 23843 Bad Oldesloe
Tel.: 04531 - 88 0 99-0 Fax: 04531 - 88 0 99-32
E-Mail: info@zertpunkt.de

AUDITBERICHT

DIN EN ISO 9001:2015

Melanie Eckart QManagement

Januar 2023

Vertraulichkeit

Der gesamte Inhalt dieses Berichts sowie alle im Rahmen des Audits erhaltenen Informationen werden von den Mitarbeitenden der Kiwa 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"/> Erweiterung des Geltungsbereichs

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
Ausgliederte Prozesse	keine

Das Audit fand im Rahmen des Multi-Site-Verfahrens statt	<input type="checkbox"/> ja	<input checked="" type="checkbox"/> nein
Vollprüfung	<input type="checkbox"/> ja	
Stichprobenverfahren	<input type="checkbox"/> ja	
<p>Die Voraussetzungen für die Durchführung einer Multi-Site-Zertifizierung wurden im Vorwege durch die Leitung der Zertifizierungsstelle geprüft. Im Audit konnte die Eignung für das Multi-Site-Verfahren bestätigt werden.</p> <p>Zahl der zugrunde liegenden Standorte: <u>Zentrale</u></p> <p>Zahl der auditierten Standorte: <u>Zentrale</u></p>		
auditierete Standorte:		

Basisdaten			
Auditdatum	05.01.2023		
Lead-AuditorIn	Ulrike Dräseke		
Co-AuditorIn			
QM Dokumentation: Letzte Änderung erfolgte am:	/ Januar 2022		
Datum der Erstzertifizierung: Gültigkeit des Zertifikates:	09.12.2010 27.01.2020 – 26.01.2023		
Auditplan erstellt am:	27.11.2022	Auditplan angepasst am:	/
Abweichungen vom Auditplan Begründung bei ja:	<input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> nein		
Planungsrelevante Kunden- und / oder Basisdaten geändert bzw. sonstige sig- nifikante Änderungen vorgenommen:	<input type="checkbox"/> ja <input checked="" type="checkbox"/> nein wenn ja, welche		
Feststellungen im laufenden Audit	Anzahl der Hauptabweichungen:		0
	Anzahl der Nebenabweichungen:		0
	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).		
	Anzahl der Hinweise:		0
	Anzahl der Verbesserungspotenziale:		0
	Hinweise und Verbesserungspotenziale sind jeweils in der Liste „Audit- feststellungen Hinweise und Verbesserungspotenziale“ dokumentiert und wurden nach Erörterung mit der Leitung der Organisation unter- schriftlich 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-potenzi- ale aus dem letzten Audit: eine nachweisliche Auseinander-set- zung 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 Kiwa ZERTPUNKT erbracht werden.

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

Im Überwachungsaudit muss die HA spätestens innerhalb der von Kiwa 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 Kiwa 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.

Bewertungsstufen im Bericht:

Anforderungen nicht erfüllt: 1 = Hauptabweichung, 2 = Nebenabweichung,

Anforderungen erfüllt, aber Feststellung: 3 = Hinweis, 4 = Verbesserungspotenzial

Anforderungen erfüllt – keine Feststellungen

Zielsetzung und Auditgrundlagen

Die Zertifizierungsstelle Kiwa 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 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.

Das Audit wurde auch mit Remote-Anteilen durchgeführt (im folgenden Bericht dargestellt).

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 Kiwa ZERTPUNKT GmbH nicht übernommen werden.

Aussagen zur Normkonformität

Gesamtbewertung des QMS		
<p>Das Unternehmen „Melanie Eckart QManagement“ wird durch Frau Eckart als Einzelunternehmerin geführt. Unterstützt wird sie derzeit durch 3 Mitarbeiterinnen in Teilzeit (Büroassistentin, Webdesign und Reinigung). Es konnte erneut festgestellt werden, dass die Anforderungen der ISO 9001:2015 erfüllt sind. Frau Eckart nutzt ihre eigene QM-Dokumentation als Modell für ihre eigene QM-Beratung. Im Betrachtungszeitraum wurde die QM-Dokumentation auf den Prüfstand gestellt und punktuell angepasst. Im Rahmen der alltäglichen Arbeit wird diese fortlaufend ergänzt, um das Wissen über die Abläufe festzuhalten.</p>		
Stärken		
<p>Es konnte erneut festgestellt werden, dass das Qualitätsmanagementsystem in allen Belangen vorbildlich mit Leben gefüllt wird. Frau Eckart behält die Entwicklungen des Marktes kontinuierlich im Blick und passt ihre Angebote entsprechend den Kunden- und Marktanforderungen an.</p>		
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"/>
<p>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?</p>		
<p>Der Kontext sowie die Anforderungen interessierter Parteien sind jeweils in einer Mindmap beschrieben. Die Anforderungen werden im Rahmen der Managementbewertungen anhand einer Überprüfungsmatrix systematisch auf den Prüfstand gestellt. Die Betrachtung fließt in die Risikobewertung sowie in den Anwendungsbereich ein.</p>		
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"/>
<p>Aufbau, Verantwortung, Aufrechterhaltung und KVP des QMS inklusive benötigte Prozesse und Wechselwirkungen, Eingaben und erwartete Ergebnisse zu den Prozessen (Punkte a-h).</p>		
<p>Das Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse sind ausführlich beschrieben, ebenso sind die Wechselwirkungen klar dargestellt. Das Handbuch ist nach dem PDCA-Zyklus sehr verständlich aufgebaut.</p>		
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 weiterhin 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 Qualitätspolitik wurde auf den Prüfstand gestellt und weiterhin für aktuell befunden.</p> <p>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.</p> <p>Verantwortlichkeiten und Befugnisse sind im Organigramm dargestellt und anhand von Aufgabenbeschreibungen sowie in den jeweiligen Prozessen konkretisiert.</p>		
<p>6 Planung</p>		
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 vorgenommen. Im Auditgespräch wurde deutlich, dass sich Frau Eckart konstruktiv mit den Risiken und Chancen auseinandergesetzt. Beispielhaft sei der Umgang mit derzeitigen Problemen des Buchhaltungsprogramms genannt.</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 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>		
<p>7 Unterstützung</p>		
7.1.1 – 7.1.5	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?</p>		
<p>Sämtliche für die Dienstleistungen erforderlichen Ressourcen werden ermittelt und bereitgestellt. Dieses betrifft z.B. bei Schulungen das Seminarequipment. Bzgl. der Räumlichkeiten und Verpflegung stimmt sich Frau Eckart vorab mit den Unternehmen ab, um eine angemessene Schulungsatmosphäre sicherstellen zu können. Die Ausstattung im eigenen Unternehmen wurde durch die Anschaffung neuer Laptops aktualisiert. Mitarbeiter werden regelmäßig über die Arbeitsschutzbestimmungen informiert. Gefährdungsanalysen zur Bürotätigkeit und Reinigungsarbeiten werden jährlich auf den Prüfstand gestellt. Bei Bedarf werden Maßnahmen in die Wege geleitet.</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"/>
Ist das erforderliche Wissen bestimmt?		
<p>Das erforderliche Wissen steht in der Organisation zur Verfügung. Frau Eckart nutzt die eigene QM-Dokumentation, z.B. in Form von Prozessbeschreibungen, dazu das benötigte Wissen (das möglicherweise nur in größeren Abständen gebraucht wird) festzuhalten, so dass es bei Bedarf schnell abrufbar ist.</p> <p>Selbsterstellte Curricula für Seminare, inkl. mitgeltender Unterlagen werden abgespeichert, bei Bedarf angepasst und archiviert.</p>		
7.2 – 7.4	Kompetenz/ Bewusstsein / Kommunikation	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 2022-2023 liegt vor und spiegelt wider, dass Frau Eckart an vielfältigen Qualifizierungsmaßnahmen teilnimmt.</p> <p>Die Mitarbeiterinnen werden zum Teil durch Frau Eckart direkt geschult oder nehmen an externen Fortbildungsveranstaltungen teil.</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"/>
Sind alle von der Norm geforderten dokumentierten Informationen vorhanden bzw. alle, die als notwendig für die Wirksamkeit des QMS erachtet werden?		
Alle für das QM-System nötigen dokumentierten Informationen sind vorhanden. Eigene innerhalb der Organisation benötigte Informationen werden ebenso bereitgestellt.		
8 Betrieb		
8.1	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 zur Erfüllung der Anforderungen an die Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen geplant und gesteuert (a-f)? Wird sichergestellt, dass die ausgegliederten Prozesse gesteuert werden (entspr. 8.4)?</p>		
<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.</p>		
8.2	Anforderung an Produkte und Dienstleistungen	erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
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. Frau Eckart erstellt grundsätzlich ein ausführliches Angebot mit einer Projektplanung, um den Auftrag konkret mit dem Kunden abzustimmen.</p>		

8.2.3 / 8.2.4 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen, Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen

Stellt die Organisation sicher, dass sie die Fähigkeit besitzt, die Anforderungen an die Produkte und Dienstleistungen, die Kunden angeboten werden, erfüllt (a-e)?
Werden die Anforderungen entsprechend dokumentiert und kommuniziert?

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. Anhand der Entwicklung des Schulungscurriculums für QB's, QM und Auditoren wurde der Prozess nachvollzogen. Nach zu wenigen Anmeldungen für diese Qualifizierungsmaßnahme wurde ein systematischer Evaluationsbericht erstellt, inkl. Ableitung von Maßnahmen zur Weiterentwicklung. Für die Weiterentwicklung liegen dokumentierte Nachweise vor. Der zukünftige Ablauf sieht Module im Selbststudium (Moodle), als Onlineseminar und in Präsenzveranstaltungen vor. Frau Eckart wird das aktualisierte Angebot an Dachverbände weiterleiten, um ggf. in deren Auftrag dies Schulungen durchzuführen. Derzeit prüft sie, inwieweit eine Personenzertifizierung durchgeführt werden kann.

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. Zum Beispiel wird bei der Buchhaltungssoftware derzeit geprüft, ob ein Wechsel des Programms stattfindet.

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 und dokumentiert?

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 des eingesehenen Fortbildungsangebotes für Lehrkräfte aus Pflegeschulen konnte festgestellt werden, dass die relevanten Anforderungen eingehalten werden. Die Bedarfe der Kunden sowie die gesetzlichen Anforderungen wurden ermittelt. Es erfolgte eine Projektplanung. Entsprechend den Anforderungen wurde das Curriculum weiterentwickelt, welches vor der ersten Praxiserprobung mit dem Kunden inhaltlich abgestimmt wurde. Nach der Durchführung wurde die Rückmeldung der Teilnehmenden eingeholt und durch Frau Eckart evaluiert.

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"/>
<p>Werden geeignete Überwachungs- und Messmethoden festgelegt? Wird die Kundenzufriedenheit eingeholt und bewertet? Werden Daten erhoben und analysiert (a-g)?</p> <p>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 8 bis 9. Mit Hinweisen zur Verbesserung setzt sich Frau Eckart nachweislich auseinander. Da Seminare auch vermehrt online durchgeführt werden, probiert Frau Eckart unterschiedliche Methoden aus, um auch auf diesem Weg eine aussagekräftige Kundenrückmeldung zu erhalten. Bei den letzten Seminaren wurde die Kundenzufriedenheitsbefragung anhand einer App durchgeführt. 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 geeignete Maßnahmen ein.</p>		
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"/>
<p>Werden in regelmäßigen Abständen interne Audits durchgeführt? Werden diese geplant (a-f)?</p> <p>Das interne Audit wurde durch die neu eingestellte Mitarbeiterin durchgeführt. Es wurden Empfehlungen ausgesprochen, die schon nachweislich bewertet und umgesetzt wurden.</p>		
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"/>
<p>Werden in geplanten Abständen Managementbewertungen durchgeführt, die alle Eingabewerte berücksichtigen (9.3.2 a-f)? Ergebnisse (a-c)</p> <p>Die Managementbewertung wurde anhand der Eingabewerte der ISO 9001:2015 durchgeführt. Diese wird sehr systematisch und umfangreich durchgeführt. Eine entsprechende Übersicht über Berichtsanlagen verdeutlicht die Struktur und den Umfang. 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.</p>		
10 Verbesserung		
<p>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?</p>		erfüllt <input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>
<p>Der fortlaufende Verbesserungsprozess wird professionell durchgeführt. Die Organisation setzt sich selbstkritisch mit Anregungen, Kritikpunkten sowie Beschwerden auseinander und leitet bei Bedarf entsprechende Maßnahmen ab. Das QM-System kann in jeder Hinsicht als wirksam angesehen werden.</p>		

Zertifizierungsempfehlung

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

Das Auditteam / der/die Auditierende empfiehlt der Kiwa 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 Kiwa 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. Zeitfenster der nächsten Begutachtung
(falls schon festgelegt)

Datum: 10.01.2024

Auditplanung:

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

Bericht erstellt am: 09.01.2023

Bericht erstellt von: Ulrike Dräseke

Bericht geprüft und freigegeben

Inge Appel, Sabine Oldenbusch

Kiwa ZERTPUNKT GmbH

27.01.2023
Datum

Fachliche Prüfung Kiwa ZERTPUNKT GmbH

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

Verteiler:
Unternehmen
Kiwa ZERTPUNKT GmbH