

Auditbericht

inkl. Auditfragestellungen

Nummer: **B4882019**
Auditart: **Überwachungsaudit**
Regelwerk: **ISO 29990:2010**
Datum: **20.12.2019**

Organisation

Q473

ExpertForce e. Gen.

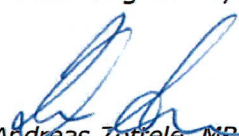
Rathausplatz 1
4550 Kremsmünster
Österreich

Auditschlussfolgerung

Aufgrund der getroffenen und dokumentierten Auditfeststellungen durch Bewertung der gesamten Auditnachweise im Hinblick auf die Auditkriterien, kann die Konformität und Wirksamkeit des implementierten Qualitätsmanagementsystems hinsichtlich der Forderungen gemäß ISO 29990:2010 weiterhin bestätigt werden.

Antrag des Auditleiters

Aufgrund der festgestellten Ergebnisse der Konformitätsbewertung des Qualitätsmanagementsystems im Rahmen des Überwachungsaudits der ExpertForce e. Gen. gemäß ISO 29990:2010 stelle ich als Auditleiter der Zertifizierungsstelle, vorbehaltlich einer unabhängigen Bewertung durch die Zertifizierungsstelle, den Antrag zur Aufrechterhaltung des Zertifikates.


Ing. Andreas Zottle, MBA
(Auditleiter)

Wels, 20.12.2019
(Ort, Datum)

Stellungnahme der Zertifizierungsstelle

Nach eingehender, unabhängiger Bewertung durch einen Vertreter der Zertifizierungsstelle, wird dem Antrag des Auditteamleiters, zur Aufrechterhaltung des Zertifikates, stattgegeben.

DI Franz Gruber
(Vertreter der Zertifizierungsstelle)

Leoben, 07.01.2020
(Ort, Datum)



Wir zertifizieren ihre Kompetenz mit internationaler Gültigkeit!

SystemCERT Zertifizierungsges.m.b.H | Parkstraße 11 | A-8700 Leoben
tel. +43 3842 48476-0 | fax +43 3842 48476-4 | office@systemcert.at
www.systemcert.at | FN211420m | ATU52505604

1. Auditziel

Überwachungsaudit

Feststellung der weiteren Aufrechterhaltung des zertifizierten Qualitätsmanagementsystems durch die Organisation sowie der anhaltenden Fähigkeit zur Erfüllung der Anforderungen (*bei Audits nach ÖNORM EN ISO 50001:2011 ... Überprüfung der erforderlichen Auditnachweise um zu bestimmen, ob eine fortlaufende Verbesserung der Energiebezogenen Leistung nachgewiesen wurde*).

2. Auditkriterien, Nichtanwendbarkeiten

2.1 Auditkriterium:

Für die Organisation zutreffende Forderungen gemäß ISO 29990:2010 (*bei Audits nach ÖNORM EN ISO 50001:2011 unter Berücksichtigung der ergänzenden Festlegungen der ISO 50003:2014*). Umsetzung der durch die Organisation festgelegten Regelung und den anzuwendenden externen Vorgabedokumenten (Gesetze, Normen usw.).

2.2 Nicht anwendbare Anforderungen (Ausschlüsse, Ausgliederungen):

(ggf. sind Begründungen schriftlich anzuführen - nur relevant für ISO 9001:2015, Pkt. 4.3)
n.a.

3. Auditumfang

Alle im Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems befindlichen Organisationseinheiten, Standorte, Prozesse, Tätigkeiten und Funktionsebenen entsprechend dem zugeordneten Auditplan.

4. Auditteamzusammensetzung

AuditteamleiterIn: Ing. Andreas Zottele, MBA
AuditorIn: ---
Sachkundige/r: ---
Auditor-AnwärterIn: ---

5. Scope, Anwendungsbereich, Zertifikatstext

Scope (NACE): 37 Erziehung (85 Erziehung und Unterricht)
Zertifikatstext: Expert Force e. Gen Geschäftsbereich Praxisakademie
(Geltungsbereich)

6. MitarbeiterInnen (Anzahl zur Zeit des Audits)

Gesamtzahl: 5

7. Termine und Orte der Audittätigkeiten

Datum: 20.12.2019
Ort(e): Kremsmünster

8. Auditbeauftragte/r, auditierte Personen

Name	Position
DI Wilhelm Flatz	Auditbeauftragter
Erich Sturmair	QM-Verantwortlicher/Vorstand
Christian Wolbring	Vorstand

9. Haftungsausschluss

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass das gegenständliche Audit auf einem Stichprobenverfahren der verfügbaren Informationen zum Auditzeitpunkt basierte. Die Empfehlungen des Auditteamleiters unterliegen einer unabhängigen Bewertung durch die Zertifizierungsstelle, bevor eine Entscheidung über die Erteilung, Aufrechterhaltung oder Erneuerung der Zertifizierung getroffen wird.

Ein Zertifizierungsaudit eines Managementsystems ist kein Audit zur Bewertung der Einhaltung rechtlicher Bestimmungen (gem. ISO 17021-1).

Ein Auditbericht bescheinigt nicht die lückenlose Einhaltung aller rechtlicher und sonstiger Verpflichtungen.

10. Allfälliges

10.1 Begründung für etwaige Abweichungen vom Auditplan:

10.2 Bedeutende Aspekte, die einen Einfluss auf das Auditprogramm haben:

10.3 Etwaige ungelöste Aspekte, sofern solche festgestellt wurden:

(z.B. offene Fragen nach Abschluss des Audits)

11. Auditfeststellungen (Zusammenfassung)

11.1 Positive Feststellungen – aktuelles Audit

• Sehr übersichtlich dokumentiertes System.
• Alle Beteiligten haben die Möglichkeit über die Cloud auf die notwendigen Unterlagen zugreifen zu können.
• Hohe Zufriedenheit bei den Kunden und Teilnehmern.

11.2 Verbesserungspotenziale – letztes externes Audit

eingesehen

4.9 Die Auditfrageliste sollte intensiver an die Inhalte der einzelnen Kapitel angepasst werden, um spezifischer auf die einzelnen Aspekte der Normforderungen eingehen zu können und diese konkret zu hinterfragen.	☒
4.6 Die Freigabe von Trainern für den Einsatz bzw. die Verwendung für eine bestimmte Veranstaltung sollte schriftlich festgehalten werden und nachvollziehbar dokumentiert werden. Auf bestehende Dokumente sollte dabei Bedacht genommen werden.	☒
4.3 Die konkrete Zielsetzung hat noch Potenzial und sollte durch breitere Aufstellung und konkretere Indikatoren zusätzlich Aussagekraft bei der Durchführung der Managementbewertung liefern.	☒

11.3 Verbesserungspotenziale – aktuelles Audit

Die nachfolgend angeführten Verbesserungspotenziale wurden bereits im Abschlussgespräch diskutiert und sind wiederum als Beitrag für die kontinuierliche Verbesserung zu sehen.

Kap.	Verbesserungspotenzial (bei kombinierten Audits bitte unbedingt jeweils das Regelwerk angeben!)
	Kein Verbesserungspotential

11.4 Abweichungen – **letztes externes Audit**

Es wurden keine Abweichungen festgestellt

11.5 Abweichungen – **aktuelles Audit**

☒	Es wurden keine Abweichungen festgestellt
☐	Es wurden Abweichungen festgestellt - siehe Abweichungsprotokoll

Abschließend bedankt sich das Auditteam für die freundliche Aufnahme, die Bereitstellung der Unterlagen sowie die uneingeschränkte Einsicht in die Auftragsunterlagen und Dokumente.

12. Auditfeststellungen und Auditnachweise

Auditfragestellungen, eingesehene Dokumente und Aufzeichnungen, Software

Die Auditfeststellungen wurden wiederum aufgrund von stichprobenartigen Überprüfungen in Form von Einsicht in Dokumente und Aufzeichnungen sowie der Befragung der Geschäftsführung und der MitarbeiterInnen vor Ort getroffen.

Die Organisation konnte im Zuge des hier dokumentierten Audits die Konformität ihres Managementsystems mit den geltenden internen und externen Forderungen in folgenden Bereichen darlegen bzw. konnte die Konformität durch entsprechende Auditnachweise verifiziert werden. Die definierten Auditziele konnten vollumfänglich erreicht werden. Die eingesehenen Auditnachweise werden im Folgenden beispielhaft, zusammenfassend angeführt und den entsprechenden Normkapiteln und Anforderungen zugeordnet, um die Fähigkeit des Managementsystems, geltende Anforderungen zu erfüllen und erwartete Ergebnisse zu liefern, zu belegen. Eine vollständige Aufzählung und Dokumentation aller im Rahmen des Audits eingesehenen Nachweise ist aus Gründen der Durchgängigkeit und des Flusses des Auditberichtes nicht vorgesehen.

- Wenn Normforderungen nicht anwendbar sind, so ist dies durch die Organisation nachzuweisen. Bei begründeter Nichtanwendbarkeit wird das Feld „**NA**“ (Nichtanwendbarkeit nachgewiesen) angekreuzt. Nur bei Regelwerken, bei welche diese Option besteht.
- Wird durch die Organisation die Konformität mit einer Normforderung nachgewiesen, so wird das Feld „**KO**“ (Konformität nachgewiesen) angekreuzt.
- Wird durch die Organisation die Konformität mit einer Normforderung grundsätzlich nachgewiesen, es besteht aber Verbesserungspotenzial, so wird das Feld „**VP**“ (Verbesserungspotenzial) angekreuzt. Das entsprechende Potenzial ist durch den Auditor im Pkt. 11 dieses Auditberichtes, unter Verweis auf das entsprechende Normkapitel (Hauptkapitel), zu dokumentieren.
- Treten im Rahmen des Audits Nichtkonformitäten auf, so wird das Feld „**AW**“ (Abweichung) angekreuzt. Die entsprechende Abweichung ist durch den Auditor im Abweichungsprotokoll am Ende dieses Berichtes, unter Verweis auf das entsprechende Normkapitel (Hauptkapitel), zu dokumentieren.

13. Allgemeine Anforderungen

A	Anforderungen	Bewertung			
	NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung				
A.1	Durchführung des Eröffnungsgesprächs	JA			
Das Eröffnungsgespräch wurde planmäßig durchgeführt, die relevanten Informationen kommuniziert (TN, Rollen, Vorgehensweise, Abklärung Auditplan, Rahmenbedingungen). Das AuditorInnenteam /der/die AuditorIn hat sich durch einen Lichtbildausweis legitimiert.		☒			
A.2	Verwendung von Zertifizierungszeichen	NA	KO	VP	AW
Die Verwendung von Zertifizierungszeichen und Zertifizierungsdokumenten wird durch die Organisation wirksam kontrolliert.		☐	☒	☐	☐
A.3	Zielerreichung gem. Auditzielsetzung	NA	KO	VP	AW
Das Auditergebnis wurde den entsprechenden Auditzielsetzungen gegenübergestellt und belegt, dass sämtliche auditspezifischen und andere definierte Zielsetzungen erfüllt wurden.		☐	☒	☐	☐
A.4	Eignung des Geltungsbereiches der Zertifizierung	NA	KO	VP	AW
Der durch die Organisation festgelegte Geltungsbereich der Zertifizierung wurde im Rahmen des Audits hinsichtlich seiner Eignung und Angemessenheit verifiziert und positiv bewertet.		☐	☒	☐	☐
A.5	Auditfeststellungen aus vorangegangenen Audits	NA	KO	VP	AW
Auditfeststellungen (Verbesserungspotenziale, Abweichungen) aus vorangegangenen Audits wurden, sofern vorhanden, behandelt, Ursachen für Nichtkonformitäten wurden analysiert.		☐	☒	☐	☐
A.6	Generelle Fähigkeit des Managementsystems	NA	KO	VP	AW
Das auditierte Managementsystem ist fähig, die Anforderungen zu erfüllen und die erwarteten Ergebnisse zu liefern.		☐	☒	☐	☐
A.6	Durchführung des Abschlussgesprächs	JA			
Das Abschlussgespräch wurde planmäßig durchgeführt, die relevanten Informationen kommuniziert (Feststellungen, Schlussfolgerungen, Verbesserungspotenziale, Abweichungen, weitere Vorgehensweise). Die für die Regelwerke (OHSAS 18001; ISO 45001; AUVA-SGM) <u>verbindlich vorgesehenen</u> Personen waren anwesend. • Leitung, verantwortlich für O&HS am Arbeitsplatz (z.B. GF) • Personal, verantwortlich für O&HS Überwachung (z.B. SFK, A-Med) • Arbeitnehmervertreter für O&HS (z.B. SVP, ggf. Betriebsrat)		☒			

14. Auditnachweise

Auditfragestellungen, eingesehene Dokumente und Aufzeichnungen, Software

ISO 29990:2010

Lerndienstleistungen für die Aus- und Weiterbildung

Kap.	Fragestellung / Auditfeststellung	Bewertung			
3	Lerndienstleistungen NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung				
3.1	Bestimmen des Lernbedarfes	NA	KO	VP	AW
	Definition des Lernbedarfs durch Qualifikationsanalyse bzw. bisherige Aus- und Weiterbildung	☐	☒	☐	☐
	Lerninhalte und -abläufe sind kommuniziert	☐	☒	☐	☐
	Vertragliche Vereinbarungen sind geschlossen	☐	☒	☐	☐
	Bestimmung der Ziele, Wünsche und Anforderungen der interessierten Parteien	☐	☒	☐	☐
	Lernende werden dort abgeholt wo sie stehen, zielgruppenspezifische Planung ist vorhanden	☐	☒	☐	☐
	Ableitung von Kompetenzen aus zukünftigen Arbeitsfeld und Wechselwirkung mit Lernzielen	☐	☒	☐	☐
	<i>(3.1.2) Mit dem Sponsor getroffene Vereinbarungen über die Lerndienstleistung sind dokumentiert.</i>	☐	☒	☐	☐
3.2	Gestalten von Lerndienstleistungen	NA	KO	VP	AW
	Gesetzliche, normative und behördliche Anforderungen an die Bildung werden eingehalten	☐	☒	☐	☐
	Klare Definition von Zielen, Umfang, Lernergebnisse und Lernmethoden	☐	☒	☐	☐
	Lerntransfer wird überwacht, evaluiert und dokumentiert	☐	☒	☐	☐
	Curricula werden entwickelt und dokumentiert	☐	☒	☐	☐
	Pilotseminare werden durchgeführt	☐	☒	☐	☐
	Methodisch-didaktisches Konzept vorhanden	☐	☒	☐	☐
	„Lessons learned“ fließen in die Entwicklung ein	☐	☒	☐	☐
	Kommunikation mit interessierten Parteien hinsichtlich der Lernmethoden und Lernziele ist gegeben	☐	☒	☐	☐
	Regelungen über Zwischenüberprüfungen sind dokumentiert und transparent	☐	☒	☐	☐
	Mittel zur Unterstützung des Lerntransfers sind bestimmt	☐	☒	☐	☐
	Instrumente der Evaluation sind dokumentiert	☐	☒	☐	☐
	<i>(3.2.2) Der Lerntransfer wird angemessen dokumentiert.</i>	☐	☒	☐	☐
	<i>(3.2.3) Curricula werden dokumentiert.</i>	☐	☒	☐	☐
3.3	Erbringen von Lerndienstleistungen	NA	KO	VP	AW
	Ziele und Inhalt der Lerndienstleistung sind definiert	☐	☒	☐	☐
	Art des Leistungsnachweises nach Abschluss	☐	☒	☐	☐
	Lernunterstützende Aspekte (Mentoring usw.)	☐	☒	☐	☐

Kosten, Prüfungsgebühren	☐	☒	☐	☐
Seminardurchführung ist geregelt, dokumentiert	☐	☒	☐	☐
Zusatzangebote bereichern die Lernumgebung	☐	☒	☐	☐
Behördliche und gesetzliche Anforderungen sind erfüllt	☐	☒	☐	☐
Mindestkriterien an Lernumgebung sind definiert (bei angemieteten Räumen)	☐	☒	☐	☐
Erwartungen an die Lernenden sind definiert	☐	☒	☐	☐
Verpflichtungen des LDL gegenüber den Lernenden	☐	☒	☐	☐
Verfahren bei Beschwerden	☐	☒	☐	☐
Zugangsvoraussetzungen	☐	☒	☐	☐
Ressourcen aus Curricula sind verfügbar	☐	☒	☐	☐
Planung von Herstellung und Distribution von Seminarunterlagen ist gegeben	☐	☒	☐	☐
Die Lernumgebung fördert das Lernen	☐	☒	☐	☐
3.4 Monitoring von Lerndienstleistungen	NA	KO	VP	AW
Feedback von Lernenden wird eingeholt	☐	☒	☐	☐
Evaluierung von Lernmethoden und Ressourcen	☐	☒	☐	☐
Erfassung von KU-ZU ist systematisch	☐	☒	☐	☐
Erkenntnisse werden berücksichtigt	☐	☒	☐	☐
3.5 Evaluation durch Lerndienstleister	NA	KO	VP	AW
Methoden und Instrumente der Evaluation sind dokumentiert, korrelieren mit den Zielen	☐	☒	☐	☐
Umfang der erhobenen Daten ist angemessen	☐	☒	☐	☐
Daten aus sonstigen Datenanalysen	☐	☒	☐	☐
Zugang zu Ergebnissen von Lernerfolgskontrollen ist beschränkt und legitimiert	☐	☒	☐	☐
Auf Lernende mit Unterstützungsbedarf, hinsichtlich der Erreichung von Lernergebnissen, wird eingegangen	☐	☒	☐	☐
Evaluierungsberichte beinhalten transparent interpretierte Ergebnisse	☐	☒	☐	☐
KundInnenzufriedenheit	☐	☒	☐	☐
Beschwerden und Anregungen	☐	☒	☐	☐
Ergebnisse aus MitarbeiterInnenbefragungen	☐	☒	☐	☐
Ergebnisse von Lernerfolgskontrollen sind, der Form nach, vergleichbar	☐	☒	☐	☐
Evaluierungsgegenstand wird in ausreichender Detailtiefe betrachtet, um Einflüsse auf die Lerndienstleistung zu erkennen	☐	☒	☐	☐
Interessierte Parteien der Evaluation sind beschreiben bzw. identifiziert	☐	☒	☐	☐
<i>(3.5.1) Evaluationsmethoden und Instrumente werden dokumentiert.</i>	☐	☒	☐	☐
Eingesehene Nachweise zu den Anforderungen (vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)			Kapitel (bitte angeben)	
Arbeitsunterlage Teamleitertraining, 100 Seiten FB 107-729 Curriculum – Konzeptaufbau, vom 21.05.2015, 15 Seiten Bedarfe für neue Schulungen ergeben sich aus dem Beratungsbereich und durch Anforderungen von Kunden.				

Die angebotenen Seminare werden größten Teils an die Anforderungen der Firmen abgestimmt. Rückmeldungen Gordon Trainerausbildungen, Alle mit Note 1 und positiven Bemerkungen Datensicherung erfolgt am Server; zusätzliche Sicherung auf externe Festplatte, die immer nach 10 Tagen getauscht wird. FB 107-730 Typenblatt für Veranstaltungen, vom 15.03.2013, 2 Seiten Die Trainer haben einen Onlinezugang zur Cloud für sämtliche notwendigen Dokumente. Weiterentwicklung der Trainer erfolgt über Trainerbesprechungen PA 107-752 Planung Schulungen PA 107-751 Vorbereitung von Schulungen PA 107-754 Nachbereitung von Schulungen PA 107-730 Entwicklung Curriculum FB 107-729 Curriculum-Konzeptaufbau; Vorgabe für den strukturellen Aufbau eines Curriculums Schulungsunterlagen werden von ExpertForce zur Verfügung gestellt. Eigene Unterlagen von Trainern werden vorab geprüft und in ein einheitliches Layout gebracht. Didaktisches Grundkonzept Anforderungen an die Trainer sind für die einzelnen Schulungsbereiche festgelegt. Anforderungsprofil Fachtrainer vom 15.12.2016 Kooperationsvereinbarungen mit Trainern werden für die jeweiligen Seminare abgeschlossen Die Bewertung der Trainer aus den Feedbackbögen muss unter 1,8 liegen.	
---	--

Kap. Fragestellung / Auditfeststellung

Bewertung

4	Management des Lerndienstleisters	NA = Nichtanwendbarkeit nachgewiesen / KO = Konformität nachgewiesen / VP=Verbesserungspotenzial / AW=Abweichung			
4.1	Allgemeine Managementanforderungen	NA	KO	VP	AW
	Es gibt einen Nachweis über die Verpflichtung gegenüber der ISO 29990	☐	☒	☐	☐
	Die Anwendung und Einhaltung des M-Systems ist dokumentiert	☐	☒	☐	☐
	Verfahren zur Aufbewahrung von Aufzeichnungen sind festgelegt	☐	☒	☐	☐
	Es gibt ein dokumentiertes Managementsystem	☐	☒	☐	☐
	Verfahren für die Dokumentation sind festgelegt	☐	☒	☐	☐
	(4.1) Die Anwendung und Einhaltung der Normforderungen wird dokumentiert.	☐	☒	☐	☐
4.2	Strategie und Unternehmensmanagement	NA	KO	VP	AW
	Es gibt eine Mission, Vision, Q-Politik	☐	☒	☐	☐
	Organisationsstruktur ist dokumentiert und kommuniziert	☐	☒	☐	☐
	Die Strategie wird fortlaufend bewertet – in welchen periodischen Intervallen	☐	☒	☐	☐
	Unterauftragnahme ist geregelt	☐	☒	☐	☐
	Die Qualitätsziele sind definiert	☐	☒	☐	☐
	Prozesse sind identifiziert und Wechselwirkung bekannt	☐	☒	☐	☐

(4.2) Ein Geschäftsplan mit den geforderten Themenkreisen ist dokumentiert.		☐	☒	☐	☐
4.3	Managementbewertung	NA	KO	VP	AW
Verfahren zur Planung, Durchführung und Dokumentation der M-Bewertung ist festgelegt		☐	☒	☐	☐
Die M-Bewertung wird jährlich durchgeführt		☐	☒	☐	☐
Managementbewertung ist aussagekräftig um Eignung, Angemessenheit und Effektivität zu messen		☐	☒	☐	☐
Erkenntnisse aus der M-Bewertung werden genutzt		☐	☒	☐	☐
Input in die MM-Bewertung: Ergebnisse von internen und externen Audits		☐	☒	☐	☐
Stand von K und V Maßnahmen		☐	☒	☐	☐
Zielerreichung		☐	☒	☐	☐
Beschwerden und deren Behandlung		☐	☒	☐	☐
Rückmeldungen zur Einhaltung der Norm		☐	☒	☐	☐
Maßnahmen aus vorigen M-Bewertungen		☐	☒	☐	☐
Veränderungen mit Auswirkungen auf System		☐	☒	☐	☐
Ergebnisse der Evaluation		☐	☒	☐	☐
4.4	Vorbeugende Maßnahmen u. Korrekturmaßnahmen	NA	KO	VP	AW
Verfahren für das Erkennen, analysieren und den Umgang mit Fehlern ist festgelegt		☐	☒	☐	☐
Fehler und Fehlerpotentiale werden ermittelt – Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen werden ergriffen		☐	☒	☐	☐
Der Begriff „Fehler“ ist definiert		☐	☒	☐	☐
Wirksamkeit der Maßnahmen wird überprüft		☐	☒	☐	☐
4.5	Finanzmanagement und Risikomanagement	NA	KO	VP	AW
Es existiert ein geeignetes System des Finanzmanagements		☐	☒	☐	☐
Diese Systeme sind eingesetzt und dokumentiert		☐	☒	☐	☐
Es existiert ein geeignetes System zum Erkennen, Bewerten und Bewältigen von Risiken		☐	☒	☐	☐
(4.5) Das System des Finanzmanagements und zum Erkennen, Bewerten und Bewältigen von Risiken ist dokumentiert.		☐	☒	☐	☐
4.6	Personalmanagement	NA	KO	VP	AW
Es gibt Anforderungsprofile für interne und externe MitarbeiterInnen, inkl. Überprüfung		☐	☒	☐	☐
Kompetenzen der MA die LDL erbringen werden bewertet oder eingeschätzt und dokumentiert		☐	☒	☐	☐
Die Motivation und Arbeitszufriedenheit der MA wird erhoben		☐	☒	☐	☐
Schulungen werden geplant und bewertet		☐	☒	☐	☐
(4.6.2) Die Bewertung der Kompetenz der Mitarbeiter ist dokumentiert.		☐	☒	☐	☐
(4.6.2) Die Wirkungen der beruflichen Weiterentwicklung der internen und externen Mitarbeiter werden dokumentiert.		☐	☒	☐	☐

4.7	Kommunikationsmanagement	NA	KO	VP	AW
	Es gibt eine 2-Wege Kommunikation	☐	☒	☐	☐
	Möglichkeit zur informellen Kommunikation ist geschaffen	☐	☒	☐	☐
	Interne Kommunikation ist als Verfahren geregelt	☐	☒	☐	☐
4.8	Ressourcenbereitstellung	NA	KO	VP	AW
	Ressourceneinsatz ist geplant, (MA, Räume, Skripten, Ausstattung...)	☐	☒	☐	☐
	Ressourcen werden gewartet	☐	☒	☐	☐
4.9	Interne Audits	NA	KO	VP	AW
	Verfahren für interne Audits ist festgelegt	☐	☒	☐	☐
	Es gibt ein Auditprogramm	☐	☒	☐	☐
	AuditorInnen sind qualifiziert (Norm und Audit)	☐	☒	☐	☐
	Verbesserungen sind dokumentiert	☐	☒	☐	☐
	Prozesse werden flächendeckend auditiert	☐	☒	☐	☐
	Maßnahmen sind zeitnah und angemessen	☐	☒	☐	☐
4.10	Feedback von interessierten Parteien	NA	KO	VP	AW
	Es gibt ein Verfahren zur Beschwerde- und Eingabebearbeitung	☐	☒	☐	☐
	Dieses Verfahren wird transparent kommuniziert	☐	☒	☐	☐
Eingesehene Nachweise zu den Anforderungen (vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)					Kapitel (bitte angeben)
QM-System auf BlueSpice3 (MediaWiki) abgebildet Bereich 1-QM-Übersicht Bereich 2-QM-Handbuch Bereich 3-Prozess ... QM-Handbuch Lerndienstleistungen vom 27.11.2018 AVA 101-040 Managementsystem AVA 101-041 Verpflichtung der Leitung/Q-Politik Handbuch AVA 101-010, 20 Seiten; Struktur gemäß ISO 29990 AVA 101-010 Pkt. 1.4 Anwendungsbereich des Managementsystems FB 101-300 Ethik und Verhaltenskodex Geschäftsordnung für den Vorstand von ExpertForce e. Gen. vom 30.09.2011 Tagesklausur zur Finanzierung der Aufwendungen, vom 14. Jänner 2019 Regelungen für die Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen im QM-Handbuch der Praxisakademie FB 105-542 Qualitätsziele Grundsatzerklärung zur Qualitätspolitik vom 10.12.2015, 1 Seite; Bewertung erfolgt in der Managementbewertung FB 105-540 Risiken des Unternehmens, 15.05.2013, 2 Seiten AVA 100_009 Datenverarbeitungsverzeichnis Organigramm AVA 101-003, vom 02.05.2016 FB 105-551 Benennungsschreiben QM-Beauftragter PA 105-553 Interne Kommunikation/Meeting FB 106-620 Ausbildungs-Befugnismatrix AVA 100 002 Geschäftsplan PA-108-823 Durchführung Audits FB 108-824 Auditplan					

Auditbericht internes Audit vom 20.09.2019, 7 Seite FB 108-851 Liste der Verbesserungen Managementbewertung 2018 im Zuge der Jahresklausur Managementbewertung vom 17.12.2019, 2 Seiten PA 108-852 Vorbeugemaßnahmen-KVP Maßnahmen FB 108-852 Feedbackbogen; 12 Fragen zur Dienstleistung mit 4 Bewertungsmöglichkeiten	
--	--

15. Allgemeine eingesehene Nachweise zu den Anforderungen

Dient zur Dokumentation von nicht eindeutig zuordenbaren Nachweisen!

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• keine |
|---|

Abweichungsprotokoll

Zertifizierung von Managementsystemen - Maßnahmen aus Audit

Organisation: **ExpertForce e. Gen.**

Begutachtungsdatum: **20.12.2019**

Regelwerk: **ISO 29990:2010**

Auditbericht Nr.: **B4882019**

Nr.	Regelwerk/ Kapitel	Feststellung	Analyse der Ursache & Auswirkungen / Sofort- bzw. Korrekturmaßnahmen (von der Organisation festzulegen)	zu erledigen bis - eingelangt am	Bewertung durch Auditor/in	abgezeichnet/ freigegeben
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

Datum:	Auditor / Name und Unterschrift:	Unternehmensvertreter / Name und Unterschrift:
20.12.2019	Ing. Andreas Zottele, MBA	DI Wilhelm Platz

Hinweise:

- Handelt es sich um ein Stufe I-Audit, ist erst nach Freigabe aller Abweichungen das Stufe II-Audit durchführbar.
- Im Falle eines Stufe II-Audits ist nach Freigabe aller Abweichungen das Audit positiv abgeschlossen.
- Wesentliche Nichtkonformitäten gem. ISO 50003 Abs. 3.6 (relevant für Audits nach ISO 50001)

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Zertifizierung von Managementsystemen und Produkten

1 Geltungsbereich

Diese Bedingungen gelten für alle Dienstleistungen der SystemCERT Zertifizierungsgesellschaft m.b.H., im folgenden SystemCERT genannt, und die Organisation, die diese Dienstleistungen der Zertifizierungsstelle in Anspruch nimmt, im folgenden Auftraggeber genannt. Die Dienstleistungen umfassen die Auditierung, Bewertung (Begutachtung), und Zertifizierung von Managementsystemen sowie sonstige Prüfungstätigkeiten auf Basis normativer Standards und anzuwendender Regelwerke. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integraler Vertragsbestandteil zwischen SystemCERT und dem Auftraggeber. Abweichende Bedingungen wie allgemeine Geschäfts-, Einkaufs- oder Zahlungsbedingungen des Auftraggebers sind nur dann anwendbar, wenn SystemCERT diesen ausdrücklich zugestimmt hat.

2 Umfang und Ausführung des Vertrages

Gegenstand des Vertrages zwischen der SystemCERT (Auftragnehmer) und der zu zertifizierenden oder zertifizierten Organisation (Auftraggeber) ist nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg, sondern die vereinbarte Begutachtung mit der Feststellung, ob der Auftraggeber die vorgegebenen Nachweisforderungen erfüllt, um ein Zertifikat nach dem entsprechenden Regelwerk ausgestellt zu bekommen bzw. dieses weiterverwenden darf.

3 Verpflichtungen der Zertifizierungsstelle

a) Geheimhaltung, Vertraulichkeit, Datenschutz zwischen SystemCERT und Auftraggeber

SystemCERT verpflichtet sich, über alle Tatsachen, die ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit beim Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren. Das Stillschweigen bezieht sich sowohl auf den Auftraggeber als auch auf dessen Erfüllungsgehilfen, kann SystemCERT von der Schweigepflicht entbinden. SystemCERT darf Berichte, Gutachten und sonstige schriftliche Äußerungen über die Ergebnisse ihrer Tätigkeiten nur mit dem Einverständnis des Auftraggebers an Dritte aushändigen. Dies gilt auch für die Zeit nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Nach Ablauf der festgelegten Aufbewahrungszeit von zehn Jahren sind die Unterlagen, die im Rahmen der Dienstleistungserbringung gesammelt und abgelegt wurden, zu vernichten. Von der Schweigepflicht ausgenommen ist die ausführende Berichterstattung an das Lenkungs-gremium in Streitfällen. Weiters sind im Rahmen seiner Tätigkeit dem Unparteilichkeitsausschuss alle relevanten Dokumente vorzulegen.

Der Auftraggeber stimmt zu, dass Informationen, die im Rahmen der Zertifizierung gesammelt wurden (Anbote, Auditpläne, Auditberichte), der Akkreditierungsstelle auf deren Wunsch zur Verfügung gestellt werden und dass diese an Audits vor Ort teilnehmen kann.

Der Auftraggeber stimmt zu, dass SystemCERT Informationsmaterial über Dienstleistungen und Produkte an seine Adresse übermittelt. Der Auftraggeber kann diese Zustimmung jederzeit widerrufen.

Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass SystemCERT ein öffentlich zugängliches Verzeichnis der durchgeführten Zertifizierungen führt und zur Verfügung stellt. In dem Verzeichnis, welches über die Homepage von SystemCERT zugänglich ist, sind die Namen aller gültigen Zertifikatsinhaber gelistet.

Weitere Informationen werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Die Aktualisierung der Daten erfolgt monatlich. Der Auftraggeber ist mit der Veröffentlichung dieser Daten auf der Homepage von SystemCERT einverstanden. Der Auftraggeber ist weiters damit einverstanden, dass ein Link zur Homepage der zertifizierten Organisation hergestellt wird.

b) Haftung

SystemCERT haftet gegenüber dem Auftraggeber nur für leichtfertige, fahrlässige Verletzung ihrer vertraglichen Verpflichtungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen. Die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ist jedenfalls ausgeschlossen.

- Jede Haftung von SystemCERT ist auf typischerweise vorhersehbare Schäden beim Auftraggeber beschränkt und der Höhe nach mit den vertraglich vereinbarten und bei Fälligkeit bezahlten Vergütungen an SystemCERT für die zugrunde liegenden Leistungen begrenzt.
- Für entgangenen Gewinn, Mangelgeschäden, mittelbare und indirekte Schäden sowie reine Vermögensschäden jeder Art haftet SystemCERT keinesfalls.
- Jeder Schadensersatzanspruch kann bei sonstiger Verjährung nur innerhalb von sechs Monaten nach dem der Anspruchsberechtigte vom Schaden Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von zwei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis gerichtlich geltend gemacht werden.
- Der Auftraggeber garantiert, dass die Leistungen von SystemCERT, soweit gesetzlich zulässig und soweit nichts anderes mit SystemCERT ausdrücklich schriftlich vereinbart wird, ausschließlich für Zwecke des Auftraggebers und nicht für Dritte verwendet werden. Werden dennoch Leistungen von SystemCERT an Dritte weitergegeben oder für Dritte verwendet, wird eine Haftung von SystemCERT dem Dritten gegenüber dadurch nicht begründet.

4 Benennung von Gutachtern/Auditoren

Die Geschäftsführung von SystemCERT setzt nur solche Gutachter/Auditoren ein, die aufgrund ihrer fachlichen Qualifikation und beruflichen Erfahrungen kompetent sind, die beauftragten Dienstleistungen, nach den festgelegten Regelungen durchzuführen. Der Auftraggeber kann die vorgeschlagenen Gutachter/Auditoren in begründeten Fällen ablehnen.

5 Zertifizierungsablauf

Der Zertifizierungsablauf erfolgt entsprechend den von SystemCERT festgelegten und auf der Homepage veröffentlichten Verfahren, welche die Vorgaben der ISO/IEC 17021 und ISO/IEC 17065 sowie der Akkreditierungsstelle berücksichtigen.

Bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten im Zuge der Zertifizierung sorgt SystemCERT bzw. der Gutachter/Auditor dafür, dass der Betriebsablauf des Auftraggebers so wenig wie möglich gestört wird.

6 Gültigkeitsdauer des Zertifikates

Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates beträgt bei Managementsystemen und Produkten grundsätzlich drei Jahre. Davon abweichende Regelungen sind in den jeweiligen Prozessbeschreibungen festgelegt.

7 Verpflichtung des Auftraggebers

a) Zur Verfügungstellung und Einsichtnahme der Unterlagen, Aufklärungs-pflicht

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass SystemCERT auch ohne deren besondere Aufforderung alle für die jeweilige Dienstleistungserbringung von SystemCERT erforderlichen Daten, Unterlagen und sonstige Informationen vorgelegt werden und SystemCERT von allen Vorgängen und Umständen informiert wird, die für die Ausführung der vereinbarten Dienstleistung von Bedeutung könnte.

Während des Zertifizierungsablaufes ist der Zugang zu den entsprechenden Räumlichkeiten, Anlagen und Verrichtungsstandorten zu gewährleisten.

Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die verantwortlichen Mitarbeiter im Unternehmen anwesend sind und auf die praktische Nachweisführung vorbereitet sind. Die befragten Mitarbeiter sind verpflichtet, offen und wahrheitsgemäß Auskunft über alle unternehmerischen Belange zu geben, die für die Bewertung des Managementsystems relevant sind.

b) Terminabstimmung und Einhaltung

Mit der Bestätigung des vereinbarten Termins durch SystemCERT wird dieser für beide Vertragspartner verbindlich. Stornierung und Terminänderungen müssen vom Auftraggeber schriftlich an SystemCERT gerichtet werden und sind nur im Einvernehmen mit SystemCERT möglich. Wenn aufgrund eines grob fahrlässigen Verschuldens durch den Auftraggeber der Zertifizierungsablauf nicht zustande kommt, ersetzt der Auftraggeber SystemCERT die entstandenen Kosten.

c) Gebühren, fristgerechter Rechnungsausgleich

Der Auftraggeber erkennt die Kostensätze von SystemCERT in ihrer jeweils gültigen Fassung an und sorgt für einen fristgerechten Rechnungsausgleich.

d) Sicherung der Unabhängigkeit

Der Auftraggeber verpflichtet sich dazu, alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit des Gutachters/Auditors gefährden könnte.

8 Rechte und Pflichten der zertifizierten Organisation

Der Inhaber eines Zertifikates von SystemCERT

- darf dieses ohne Einschränkung für geschäftliche Zwecke nutzen, insbesondere für Werbung und Vertrauensbildung gegenüber Geschäftspartnern und der Öffentlichkeit;

- verpflichtet sich, SystemCERT nach Ausstellung des Zertifikates über alle Änderungen im Betrieb, die einen Einfluss auf die Aufrechterhaltung des Zertifikates haben, unverzüglich zu informieren;

- verpflichtet sich, Beanstandungen an das Zertifikat, die von Dritten erhoben werden, systematisch aufzuzeichnen und diese Aufzeichnungen sowie die daraus resultierenden und eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen anlässlich einer Auditierung durch SystemCERT den Gutachtern/Auditoren bekannt zu geben.

Einschränkung des Geltungsbereiches oder Aussetzung bzw. Entzug der Zertifizierung:

- Die Einschränkung des Geltungsbereiches erfolgt:
 - durch ein schriftliches Ansuchen der zertifizierten Organisation, den Geltungsbereich der Zertifizierung einzuschränken
- wenn im Zuge eines Audits durch SystemCERT festgestellt wurde, dass der durch die Organisation dokumentierte Anwendungsbereich nicht dem Anwendungsbereich entspricht, der im Zuge eines Audits durch den Gutachter/Auditor festgestellt und in einem Abweichungsbericht dokumentiert wurde

Aufgrund der Einschränkung des Geltungsbereiches des Managementsystems der Organisation wird durch SystemCERT überprüft, ob eine Neuaustellung des Zertifikates mit geändertem Geltungsbereich erforderlich ist.

Die Aussetzung der Zertifizierung erfolgt:

- durch ein Ansuchen der zertifizierten Organisation bei SystemCERT.
- auf Empfehlung des Auditteamleiters bzw. der Zertifizierungsstelle.

Die Aussetzung kann einen Zeitraum von max. 6 Monaten umfassen. Während des Zeitraumes der Aussetzung darf die Organisation die Zertifizierung nicht bewerben. Die Aussetzung der Zertifizierung einer Organisation wird auch auf der Homepage von SystemCERT bei der jeweiligen Organisation bekannt gemacht. Mit der Aussetzung verlängert sich nicht die Gültigkeitsdauer des Zertifikates.

Der Entzug bzw. die Aufforderung zur Unterlassung der Verwendung des gültigen Zertifikates erfolgt zwingend in folgenden Fällen:

- die Zertifizierungsanforderungen einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems werden dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt
- Nichtbeseitigung festgestellter Abweichungen infolge der Auditierung innerhalb der im Auditbericht festgelegten Fristen
- Nichteinhaltung der Verpflichtung zur jährlichen Überwachung innerhalb der Gültigkeitsdauer
- Nichtverlängerung des Zertifikates nach Ablauf der Gültigkeitsdauer auf Initiative der Organisation
- Missbräuchliche Verwendung oder Änderung des Zertifikates/Zeichens

Bei Entzug des Zertifikates oder der Aufforderung zur Unterlassung der Verwendung des gültigen Zertifikates, verpflichtet sich der Inhaber, das Zertifikat nicht mehr zu verwenden und stellt sicher, dass alle damit in Zusammenhang stehenden Unterlagen nicht mehr in Verkehr gebracht werden.

9 Verwendung des Zertifizierungszeichens

Der Inhaber eines aufrechten Zertifikates von SystemCERT hat das Recht zur Nutzung des SystemCERT-Zeichens, in dem die Nummer und das jeweilige Regelwerk entsprechend dem erteilten Konformitätsnachweis eingetragen sind, für geschäftliche Zwecke, insbesondere für Werbung und Vertrauensbildung gegenüber Geschäftspartnern, in der Öffentlichkeit auf Anboten, etc. Eine grafische Änderung des Zeichens ist nur mit schriftlicher Genehmigung von SystemCERT zulässig.

Das SystemCERT-Zeichen darf weder an Dritte oder Nachfolger übertragen werden noch Gegenstand irgendeiner erzwungenen Maßnahme sein. Nach Ablauf der Gültigkeit des Konformitätsnachweises darf dieses nicht mehr verwendet und geführt werden.

Das SystemCERT-Zeichen berechtigt den Inhaber nicht automatisch zur Verwendung des Bundeswappens. Weiters darf das Zeichen nicht auf Produkten sowie auf Prüf-, Kalibrier- oder Inspektionsberichten angewendet werden.

Im Rahmen der Verwendung des Konformitätsnachweises und des SystemCERT-Zeichens verpflichtet sich der Inhaber, die Regeln des lautenen Wettbewerbes strikt einzuhalten.

Von organisatorischen Änderungen im Geltungsbereich des Managementsystems, z.B. Umgründungen, Schließung bestehender und Erweiterung neuer Geschäftstätigkeiten, ist SystemCERT unverzüglich und schriftlich zu informieren.

Das Managementsystem muss durch systematische Maßnahmen (z.B. interne Audits, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen, periodische Bewertung des Managementsystems, etc.) innerhalb der jeweils gültigen Periodizität – derzeit zwölf Monate – nachweisbar weiterentwickelt werden. Alle Beanstandungen Dritter am Managementsystem müssen binnen fünf Arbeitstagen SystemCERT schriftlich gemeldet werden. Jede Beanstandung muss bewertet werden, und es sind erforderliche Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. Im Rahmen der nächsten Vor-Ort-SystemCERT-Dienstleistung sind diese Beanstandungen und Maßnahmen unaufgefordert offen zu legen.

10 Gebühren

Der Auftraggeber erkennt, soweit vertraglich nicht anders vereinbart, die von der Zertifizierungsstelle festgelegten Gebühren in der jeweils gültigen Fassung an.

11 Schiedsgericht

Das Schiedsgericht ist die oberste Entscheidungsstelle, welche der Auftraggeber bei Meinungsverschiedenheiten über Informationsverlangen und Bewertung durch die Gutachter/Auditoren, sowie die Erteilung oder Entziehung des Zertifikates anrufen kann.

Das Schiedsgericht setzt sich aus einem Vorsitzenden sowie dem Geschäftsführer von SystemCERT und der klagenden Partei zusammen.

12 Unwirksamkeit einer Bestimmung, Nebenabreden

Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer der vorstehenden Bedingungen, gilt an deren Stelle die gesetzliche Regelung. Die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen bleibt unberührt. Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen der Schriftform.

13 Gerichtsstand

Der Gerichtsstand ist Leoben.