

Auditbericht

inkl. Auditfragestellungen

Nummer: **B3542017**
Auditart: **Überwachungsaudit**
Regelwerk: **ISO 29990:2010**
Datum: **20.12.2017**

58 1 61
19. Jan. 2018

bezahlt:	Buchhaltung:	Scan:
----------	--------------	-------

Organisation

Q473

ExpertForce e. Gen.
4550 Kremsmünster, Rathausplatz 1
Österreich

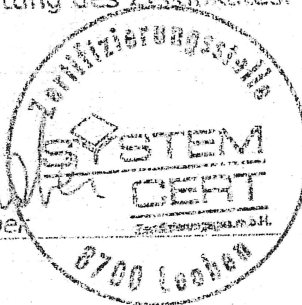
Auditschlussfolgerung

Aufgrund der getroffenen und dokumentierten Auditfeststellungen durch Bewertung der gesamten Auditsachweise 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 Konformität des Qualitätsmanagementsystems im Rahmen des Überwachungsaudit 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.

Tiefengraber
Andreas Tiefengraber
(Auditleiter)



Leoben, 21.12.2017
(Ort, Datum)

Auditbericht

Zertifizierung von Managementsystemen

1. Auditziel

1.1 Überwachungsaudit

Feststellung der weiteren Aufrechterhaltung des zertifizierten Qualitätsmanagementsystems durch die Organisation sowie der anhaltenden Fähigkeit zur Erfüllung der Anforderungen.

1.3 Re-Zertifizierungsaudit

2. Auditkriterien, Nichtanwendbarkeiten

2.1 Auditkriterium:

Für die Organisation zutreffende Forderungen gemäß ISO 29990:2010. 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: Andreas Tiefengraber
AuditorIn: ---
Sachkundige/r: ---
BeobachterIn: ---

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: 20.12.2017
Ort(e)/Baustelle(n): Kremsmünster

8. Auditbeauftragte/r, auditierte Personen

Name	Position
Erich STURMAIR	Auditbeauftragter / Vorstand
DI Christian WOLBRING	Vorstand
DI Stefan IMBERY	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.

10. Allfälliges

10.1 Begründung für etwaige Abweichungen vom Auditplan:

Das Audit konnte planmäßig durchgeführt werden.

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

(z.B. Änderungen bei MA-Anzahl, Geltungsbereich, Scope, etc.)

Keine

10.3 Etwaige ungelöste Aspekte, sofern solche festgestellt wurden:

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

Im Rahmen des Abschlussgespräches konnten alle relevanten Aspekte abgeklärt werden.

11. Auditfeststellungen (Zusammenfassung)

11.1 Positive Feststellungen – aktuelles Audit

• Komplette Adaptierung und Neugestaltung des Handbuches an die Struktur des zugrundeliegenden Regelwerkes
• Konsequente Festlegung und Umsetzung der Vorgehensweise zur Verwendung des Zertifizierungszeichens, speziell im Zusammenhang mit Partnerorganisationen
• Der Einsatz moderner Medien zur Gestaltung und Verwaltung der Dienstleistung

11.2 Verbesserungspotenziale – externes Audit Vorjahr

eingesehen

Die Verbesserungspotenziale aus dem Vorjahresaudit wurden eingesehen und diskutiert.	☒
--	-------------------------------------

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 das Regelwerk angeben!)
4.1	Der Flyer Leistungsbeschreibung sollte einen Revisionsstand aufweisen
4.9	Die verwendete Frageliste zur Durchführung von internen Audits sollte den Gegebenheiten der ISO 29990 weiter angepasst werden. In die Frageliste sollten auch die Verbesserungspotenziale dezidiert aufgenommen werden inklusive einer Möglichkeit zur Planung der Umsetzung (wer, bis wann, wirksam um-gesetzt; ...)
4.3	Die Managementbewertung sollte einer weiteren Überarbeitung unterzogen werden, um sie noch mehr an den Anforderungen des Regelwerkes auszurichten und effizienter hinsichtlich Bewertung der Wirksamkeit des QM-Systems zu gestalten. Als Beispiel könnte dafür die bestehende Abarbeitung der Jahresplanung Qualitätsziele 2017/2018 dienen.

11.4 Abweichungen – externes Audit Vorjahr

Es wurden keine Abweichungen festgestellt

11.5 Abweichungen – aktuelles Audit



Es wurden keine Abweichungen festgestellt

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.

Das vorgefundene Managementsystem wurde im abgelaufenen Jahr erkennbar weiterentwickelt. Kernpunkt der Bestrebungen war die Überarbeitung des Handbuches, welches nun auch strukturell an das zugrundeliegende Regelwerk angepasst wurde. Die Stärken der Organisation liegen im operativen Bereich, welcher ein hohes, professionelles Niveau aufweist. Die Optimierung der organisatorischen Potenziale des Managementsystems wurde aktiv in Angriff genommen, ist aber noch ausbaufähig. Durch konsequente Entwicklung der internen Audits (Adaptierung der Checkliste, dokumentierte Verfolgung der Maßnahmen, ...) und Managementbewertung (verstärkte Ausprägung des bewertenden Charakters und der klaren Gegenüberstellung von Soll und Ist-Werten sowie der Interpretation der daraus abzulesenden Effizienz hinsichtlich Zielerreichung), sollte sich das Managementsystem in den kommenden Jahren noch mehr als bisher zu einem strategischen Tool zur Lenkung und Ausrichtung der Organisation entwickeln.

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 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.

Auditbericht

Zertifizierung von Managementsystemen

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 (TeilnehmerInnen, Rollen; Vorgehensweise, Abklärung Auditplan, Rahmenbedingungen).			
A.2	Verwendung von Zertifizierungszeichen	NA	KO	VP	AW
		☐	☒	☐	☐
		Die Verwendung von Zertifizierungszeichen und Zertifizierungsdokumenten wird durch die Organisation wirksam kontrolliert.			
A.3	Auditfeststellungen aus vorangegangenen Audits	NA	KO	VP	AW
		☐	☒	☐	☐
		Auditfeststellungen (Verbesserungspotenziale, Abweichungen) aus vorangegangenen Audits wurden, sofern vorhanden, behandelt, Ursachen für Nichtkonformitäten wurden analysiert.			
A.4	Generelle Fähigkeit des Managementsystems	NA	KO	VP	AW
		☐	☒	☐	☐
		Das auditierte Managementsystem ist fähig, die Anforderungen zu erfüllen und die erwarteten Ergebnisse zu liefern.			
A.5	Durchführung des Abschlussgesprächs	JA			
		☒			
		Das Abschlussgespräch wurde planmäßig durchgeführt, die relevanten Informationen kommuniziert (Feststellungen, Schlussfolgerungen, Verbesserungspotenziale, Abweichungen, weitere Vorgehensweise).			

14. Auditnachweise

Auditfragestellungen, eingesehene Dokumente und Aufzeichnungen, Software

ÖNORM ISO 29990:2010

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)
Leistungsbeschreibung Detail Ausgabe 2017, Information zum Produkt Lernbedarfsanalyse Prozessdarstellung eingesehen und diskutiert <u>Fallbeispiel.:</u> TrainerInnen Ausbildung für FamilientrainerIn Kooperationsvertrag 20.09.2017 FO 107-322 Einladung TeilnehmerInnenliste vom 01.09.2017 Lehrgangsumfang.doc Lehrgangsunterlagen (in Lizenz) Bescheinigung TN, vom 03.12.2017 AVA 101-030 Lerndienstleistungen Rev. 1.0 AVA 101-030 Pkt. 3.1 Grundsätzliches; Grafik: Kernprozess Praxisakademie AVA 101-030 Pkt. 3.1 Grundsätzliches; Grafik: Kernprozess Lernbedarfserhebung PA 107-730 Entwicklung Curriculum FB 107-729 Formblatt Curriculum PA 107-752 Planung Schulung PA 107-751 Vorbereitung von Schulungen PA 107-754 Nachbereitung von Schulungen PA 108-830 Störung im Ablauf AA 107-723 Erstellung der Schulungsnachweise	

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 und 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	☐	☒	☐	☐
	<i>(4.5) Das System des Finanzmanagements und zum Erkennen, Bewerten und Bewältigen von Risiken ist dokumentiert.</i>	☐	☒	☐	☐
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	☐	☒	☐	☐
	<i>(4.6.2) Die Bewertung der Kompetenz der Mitarbeiter ist dokumentiert.</i>	☐	☒	☐	☐
	<i>(4.6.2) Die Wirkungen der beruflichen Weiterentwicklung der internen und externen Mitarbeiter werden dokumentiert.</i>	☐	☒	☐	☐
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)
AVA 101-041 Verpflichtung der Leitung / Q-Politik Handbuch Dokument AVA 101-010, aufgebaut nach der Struktur und den Inhalten der ISO 29990, Umfang 20 Seiten FB 108-424 Feedbackbogen 01.09.2017 Ausbildungslehrgang zum/zur Gordon FamilientrainerIn Auditcheckliste gem. ISO 9001:2008, Rev. 2.1 FB 108-823 Regelmäßige Newsletter (Mail), ergeht an die Mitglieder Onlinezugang zur Cloud, eingesehen und diskutiert hinsichtlich Kontent und Anwendung Aspekte des Datenschutzes sind umfangreich bewusst und durch geeignete Maßnahmen abgesichert FB 108-852 PDCA Zyklus des Verbesserungsprozesses FB 108-425 Seminar Feedbackauswertung FB 105-560 Managementbewertung Managementbewertung 2016 – im Rahmen der Jahresklausur 19. Juni 2017 Generalversammlung findet jährlich statt / Bericht des Vorstandes 24.11.2017, beinhaltet auch strategische Ausrichtungen und Überlegungen 2017/2018 Jahresvorgaben-Qualitätsziele 20.11.2017, Ziele Maßnahmen Soll Ist wird gegenübergestellt und dokumentiert Vorstandsprotokoll vom 17.11.2017 AVA 101-020 Begriffe & Abkürzungen Rev. 2.2 AVA 101-040 Managementsystem Rev. 1.0 AVA 101-010 Pkt. 1.4 Anwendungsbereich des Managementsystems AVA 101-010 Pkt. 3.5 Ständige Verbesserung und Entwicklung, inkl. Grafischer Darstellung des internen PDCA Zyklus FB 101-300 Ethik und Verhaltenskodex Geschäftsordnung für den Vorstand von Expert Force e. Gen. Stand 30.09.2011 AVA 100-009 Verzeichnis und Dateistruktur FB 105-541 Qualitätsziele AVA 101-003 Organigramm FB 106-620 Anforderungen FB 105-551 Benennungsschreiben QMB PA 105-553 Interne Kommunikation/Meeting FB 105-553 Protokoll Besprechung FB 105-540 Risiken des Unternehmens FB 106-620 Ausbildungs- Befugnis Matrix FB 108-521 Maßnahmenplan AVA 100-002 Geschäftsplan AVA 101-080 Bewertung durch Lernende PA 106-620 Schulungen intern AA 107-725 Schweigepflicht PA 108-822 internes Audit PA 108-823 Durchführung von Audits FB 108-824 Auditplan FB 108-825 Auditabweichungen FB 108-851 Liste der Verbesserungen FB 108-852 PDCA Zyklus des Verbesserungsprozesses	

15. Allgemeine eingesehene Nachweise zu den Anforderungen

Dient zur Dokumentation von nicht eindeutig zuordenbaren Nachweisen!

• keine
•
•
•
•
•
•
•
•
•

Abweichungsprotokoll

Zertifizierung von Managementsystemen - Maßnahmen aus Audit

Organisation: **ExpertForce e. Gen.**

Begutachtungsdatum: **20.12.2017**

Regelwerk: **ISO 29990:2010**

Auditbericht Nr.: **B3542017**

Nr.	Regelwerk/ Kapitel	Feststellung	Ursache/Maßnahme	zu erledigen bis	Bewertung/Kontrolle	abgezeichnet/ freigegeben
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

Datum:	Auditor / Name und Unterschrift:
20.12.2017	Andreas Tiefengraber
	Erich Neumayer

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. Definition ISO 50003 Abs. 3.6 (gültig für Audits nach ÖNORM EN ISO 50001:2011)

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 und Produkten 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

- Geheimhaltung, Vertraulichkeit, Datenschutz

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 Geschäftsverbindungen.

Nur der Auftraggeber selbst, nicht aber dessen Erfüllungsgehilfe, 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 ausführliche Berichterstattung an das Lenkungsgremium 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 nimmt zur Kenntnis, dass SystemCERT laut § 33 Akkreditierungsgesetz verpflichtet ist, ein öffentlich zugängliches Verzeichnis der durchgeführten Zertifizierungen zur Verfügung zu stellen. 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.

- 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 Schadenersatzanspruch kann bei sonstiger Verjährung nur innerhalb von sechs Monaten, nachdem 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 den 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

- Zur Verfügungstellung und Einsichtnahme der Unterlagen, Aufklärungspflicht

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 Vorrichtungsstandorten 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.

- Terminabstimmung und Einhaltung

Mit der Bestätigung des vereinbarten Termins durch SystemCERT wird dieser für beide Vertragspartner verbindlich. Stornierungen 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.

- Gebühren, fristgerechter Rechnungsausgleich

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

- Sicherung der Unabhängigkeit

Der Auftraggeber verpflichtet sich dazu, alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit des Gutachters/Auditoren 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 der Zertifizierung:

Die Einschränkung des Geltungsbereiches erfolgt:

- durch ein schriftliches Ansuchen der zertifizierten Organisation, den Geltungsbereich des implementierten Managementsystems 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 Neuausstellung des Zertifikates mit geändertem Geltungsbereich erforderlich ist.

Die Aussetzung der Zertifizierung erfolgt:

- durch ein schriftliches Ansuchen der zertifizierten Organisation bei SystemCERT. 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
 - Nichtbeachtung 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
 - Missbräuchliche Verwendung oder Änderung des Zertifikates/Zeichens
 - die zertifizierte Organisation hat freiwillig um eine Aussetzung gebeten.

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 im 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. Es darf bis zu 6 Monate nach Ablauf der Gültigkeit des Konformitätsnachweises zum Zwecke der Werbung auf internen und externen Darbietungsunterlagen 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 lauten 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.