

Auditbericht

inkl. Auditfragestellungen

Nummer: **B3892015**
Auditart: **Erstzertifizierungsaudit**
Regelwerk: **ÖNORM ISO 29990:2012**
Datum: **29.10.2015 + 07.12.2015**

Organisation

Q473

ExpertForce e. Gen.
A 4550 Kremsmünster, Rathausplatz 1

Auditschlussfolgerung

Aufgrund der getroffenen und dokumentierten Auditfeststellungen durch Bewertung der gesamten Auditnachweise im Hinblick auf die Auditkriterien, kann die Konformität des implementierten Qualitätsmanagementsystems hinsichtlich der Forderungen gemäß ÖNORM ISO 29990:2012 bestätigt werden.

Antrag des Auditleiters

Aufgrund der festgestellten Konformität des Qualitätsmanagementsystems im Rahmen des Erstzertifizierungsaudit der ExpertForce e. Gen. gemäß ÖNORM ISO 29990:2012 stelle ich als Auditleiter der Zertifizierungsstelle den Antrag zur Ausstellung des Zertifikates.


Andreas Tiefengraber
(Auditleiter)



Leoben, 11.12.2015
(Ort, Datum)

1. Auditziel

Erstzertifizierungsaudit Feststellung der Konformität des implementierten Qualitätsmanagementsystems hinsichtlich der Erfüllung der Forderungen gemäß ÖNORM ISO 29990:2012 durch die Organisation.

2. Auditkriterien, Ausschlüsse und Ausgliederungen

Auditkriterium: Für die Organisation zutreffende Forderungen gemäß ÖNORM ISO 29990:2010 - Umsetzung der durch die Organisation festgelegten Regelung und den anzuwendenden externen Vorgabedokumenten (Gesetze, Normen usw.)

Ausschlüsse: ---

Ausgliederungen: ---

3. Auditumfang

Erstzertifizierungsaudit Der in der Dokumentation festgelegte Anwendungsbereich seit der Inkraftsetzung des Qualitätsmanagementsystems.

4. Auditteamzusammensetzung

AuditteamleiterIn: Andreas Tiefengraber

AuditorIn: ---

Sachkundige / r: ---

BeobachterIn: ---

5. Scope, Geltungsbereich, Zertifikatstext

Scope (NACE): 37 Erziehung (85 Erziehung und Unterricht)

Geltungsbereich: **Expert Force e.Gen Geschäftsbereich Praxisakademie**
(ausführliche Bezeichnung)

Zertifikatstext: **Expert Force e.Gen Geschäftsbereich Praxisakademie**
(„gewünschter Text“)

6. MitarbeiterInnen (Anzahl zur Zeit des Audits)

Gesamtzahl: 5

7. Termine und Orte der Audittätigkeiten

Datum: 29.10.2015 (Stufe I)
07.12.2015 (Stufe II)

Ort(e): Kremsmünster

8. Auditbeauftragte / r, auditierte Personen

Name	Position
Erich STURMAIR	Auditbeauftragter/ Vorstand
DI Christian WOLBRING	Vorstand
DI Stephan 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

• Begründung für etwaige Abweichungen vom Auditplan keine
• Bedeutende Aspekte, die einen Einfluss auf das Auditprogramm haben (Änderungen) keine
• Etwaige ungelöste Aspekte, sofern solche festgestellt wurden keine

11. Auditfeststellungen (Zusammenfassung)

Die Organisation hat ein Managementsystem gem. ISO 29990 eingeführt welches grundsätzlich die Anforderungen des Regelwerkes erfüllt, naturgemäß, in Anbetracht der erst kurzen Implementierung, aber noch Potenzial in der Umsetzung und Optimierung hat. Dies gilt es in den kommenden Jahren aktiv zu bearbeiten. Besonders zu beachten wäre die noch stärkere Ausprägung hinsichtlich der Forderungen der ISO 29990; zurzeit ist noch sehr stark die Struktur der ISO 9001 spürbar. Bei der sehr umfangreich erstellten Dokumentation muss noch hinsichtlich der effektiven Prozesse kontrolliert werden, ob auch alle angeführten Prozesse in der dokumentierten Weise umgesetzt sind. Durch spezifischere Auslegung der Auditfragenliste könnte hier eine Abgleichung der Dokumentation mit den Inhalten der ISO 29990 forciert werden. Grundsätzlich konnte die Organisation im Rahmen des Audits eine hohe Kompetenz im Lerndienstleistungsbereich nachweisen. Sowohl die interne Organisation als auch die Lerndienstleistung an sich ist sehr systematisch strukturiert und qualitätsorientiert umgesetzt. Die Erfüllung der KundInnenanforderungen und damit ein Erreichen einer hohen KundInnenzufriedenheit wird damit gewährleistet.

Positive Feststellungen

- Alle auditierten MitarbeiterInnen konnten ein hohes Qualitätsbewusstsein und eine ausgeprägte KundInnenorientierung nachweisen.
- Die Vorgehensweise bei der Erstellung der Lerndienstleistungen sowie deren Umsetzung zeigen eine sehr professionelle Herangehensweise.

Verbesserungspotenziale

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

Kap.	Verbesserungspotenzial
03	Rückmeldungen von Trainern finden zurzeit nur mündlich statt. Hier sollte eine schriftliche Regelung (dokumentierte Aufzeichnungen) festgelegt werden.
03	Nach erfolgter Schulung sollte (z.B. im Rückkehrgespräch) die Wirksamkeit der Maßnahmen ermittelt und dokumentiert werden.
03	Die Anforderungsprofile werden gerade überarbeitet und sollten vervollständigt werden.
04	Die Managementbewertung ist grundsätzlich vorhanden, sollte aber in ihrer Aussagekraft und bewertendem Charakter überarbeitet werden.
04	Die Festlegungen im Handbuch zur Planung und Durchführung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen müssen den geänderten Abläufen angepasst werden (siehe PA Störungen).
04	Die im Handbuch referenzierten AA, bzw. PA, welche noch nicht freigegeben sind, sollten möglichst zeitnah in Betrieb genommen werden.
04	Die für die internen Audits eingesetzte Frageliste sollte näher an die Struktur und Inhalte der ISO 29990 angepasst werden, um zielgerichteter und effizienter zu werden. Der Nutzen würde sich so steigern lassen.
04	Die Planung der internen Audits sollte durch eine nachweisliche Auditprogrammgestaltung effizienter und nachweislicher gestaltet werden.
04	Die gelebte Vorgehensweise bei Anregungen und Beschwerden von interessierten Parteien sollte nachweislich schriftlich dokumentiert werden.

Abweichungen

☒	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 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 Audit eingesehener Nachweise ist aus Gründen der Durchgängigkeit und des Flusses des Auditierens 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.

A. Allgemeine Anforderungen

Bewertung

A	Allgemeine Anforderungen	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, 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).		☒			

ÖNORM ISO 29990:2012

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		☐	☒	☐	☐
(3.1.2) Mit dem Sponsor getroffene Vereinbarungen über die Lerndienstleistung sind dokumentiert.		☐	☒	☐	☐
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		☐	☒	☐	☐
(3.2.2) Der Lerntransfer wird angemessen dokumentiert.		☐	☒	☐	☐
(3.2.3) Curricula werden dokumentiert.		☐	☒	☐	☐
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 v. Lernmethoden u. 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 beschrieben bzw. identifiziert	☒	☐	☐	☐
(3.5.1) Evaluationsmethoden und Instrumente werden dokumentiert.	☒	☐	☐	☐
Eingesehene Nachweise zu den Anforderungen (vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)				Kapitel (bitte angeben)
Lehrgang 20140721-DB-ANG007,				3
Auftragsklärungsgespräch = Ermittlung des Lernbedarfes 2014				3
Meisterakademie 2014-2015, Power-Point Präsentation zur Vorstellung des Lehrganges und seiner Inhalte sowie Struktur				3
Handout Vorbereitungsleitfaden zur Ermittlung des Lernbedarfes der KundInnen, umfassende Datenermittlung und Einschätzungen der Kenntnisse und Fähigkeiten der potenziellen TeilnehmerInnen				3
Curriculum TeamleiterInnen-Training, aus 2013, Umfang 18 Seiten, inklusive Ablaufschemen für einzelne Workshops				3
Workshop 4, Abschnitt 8, TeamleiterInnen-Handbuch, auch für die TeilnehmerInnen				3
Angebot mit entsprechender Nummer				3
Terminplan zur Ablaufplanung von der Firma				3
Meisterakademie 2014/2015 PowerPoint				3
Fotoprotokoll 2015 mit Dokumentation der erstellten Flip-Charts				3
Pilotseminare nur in Ausnahmefällen, teilweise aber Monitoring				3
Skype Konferenzen, zur Abstimmung der Mitglieder und Kooperationspartner				3
Curricula werden Anlassbezogen bzw. vor jeder Lehrgangsdurchführung reflektiert und ggf. überarbeitet.				3
Bei Bedarf werden Einzelgespräche angeboten, um Lerndefizite abzudecken				3
Im Rahmen der Auftragsklärung werden auch die Gegebenheiten betrachtet				3
Formblatt zur Festlegung der Raumausstattung, (Equipment)				3
Feedbackbögen werden verteilt und ausgewertet				3
Nachbesprechung mit dem Auftraggeber findet regelmäßig statt				3
Rückmeldung von Vortragenden erfolgt zur Zeit mündlich, Schlussbesprechungen zu den Seminaren				3
PA 106 121 Wissen und Kompetenzaufbau – Schulungen intern				3
PA Beschaffung Ausbilder				3
Anforderungsprofil im Typenblatt festgelegt				3

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	☐	☒	☐	☐
	<i>(4.1) Die Anwendung und Einhaltung der Normforderungen wird dokumentiert.</i>	☐	☒	☐	☐
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	☐	☒	☐	☐
	<i>(4.2) Ein Geschäftsplan mit den geforderten Themenkreisen ist dokumentiert.</i>	☐	☒	☐	☐
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	☐	☒	☐	☐
	<u>Input in die MM-Bewertung</u> : 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 – Korr- 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 auditert		☐	☒	☐	☐
Maßnahmen sind zeitnah und angemessen		☐	☒	☐	☐
4.10	Feedback von interessierten Parteien	NA	KO	VP	AW
Es gibt ein Verfahren zur Beschwerde- und Eingaben Bearbeitung		☐	☐	☒	☐
Dieses Verfahren wird transparent kommuniziert		☐	☒	☐	☐
Eingesehene Nachweise zu den Anforderungen (vom Regelwerk geforderte dokumentierte Informationen sind verbindlich anzuführen)				Kapitel (bitte angeben)	
Selbstverpflichtung der Leitung, AVA 1012-030, 15.05.2013				4	
QM-Handbuch, Stand 15.05.2013, unterteilt in 8 Kapitel				4	
PA 104-Prozessanweisung zur Lenkung von Dokumenten 15.05.2013				4	
Aufzeichnungen werden EDV mäßig, zur Zeit noch ohne zeitliche Beschränkung geführt				4	
Geschäftsordnung für den Vorstand, 30.9.2011				4	
Satzung der Expert Force, 06.06.2013, enthält die Zusammensetzung und Struktur der Organisation				4	
Mitgliederverzeichnis Excel-File, mit Stand 03.12.2015				4	
FB 105-541, 4.12.2015 Qualitätsziele sind definiert und der Q-Politik zuordenbar				4	
Festlegung der Durchführung von Managementbewertungen im Vorstand				4	
FB 105-560 Formblatt zur Erstellung einer Managementbewertung				4	

Managementhandbuch enthält Regelungen zu Managementbewertungen	4
Seminarfeedbackbogen Führungskräfte 13.10.2015	4
Feedbackauswertung Excel-File, Auswertung der Bögen der Teilnehmer	4
Budget durch Generalversammlung beschlossen, Steuerberatungsbüro	4
Versicherung für Unternehmensberatung ist abgeschlossen, Uniqua Versicherung, 06.08.12	4
Geschäfts und Finanzplan sind vorhanden und aktuell	4
Im Zahlungsverkehr wird das 4 Augenprinzip eingehalten	4
PA 104-110 Prozesslandschaft, Prozesse, Schnittstellen und Wechselwirkung	4
PA Störung im Ablauf (Fehler), Fehlerliste als Formblatt, 04.12.2015	4
PA KVP, (Ideenmanagement) 04.12.2015	4
Satzung enthält auch Vorgehen zum Risikomanagement, im Protokoll eingesehen	4
Interne Kommunikation erfolgt z.B. über elektronische Medien, sowie Mitglieder und Generalversammlungen	4
Externe Kommunikation über Internetportal (own cloud), sowie entsprechende Folder und Werbematerial, Leistungskatalog Online, Schulungskatalog auf der Homepage, PA Interne Kommunikation, Verweis in den Satzungen	4
PA internes Audit, Flussdiagramm mit detaillierter Vorgehensweise, getrennte Vorgehensweise bei geringen oder größeren Abweichungen.	4
Auditfrageliste (Auditbericht) vom 09.10.2015, aufgebaut nach Struktur der ISO 9001, mit Fragen der ISO 29990 bestückt (Ja/Nein Abfrage)	4
Auditabweichungen sind festgehalten und deren Abarbeitung ist nachweislich dokumentiert.	4
Als Auditoren der internen Audits werden qualifizierte Personen eingesetzt	4
PA 107-723 Beschwerden	4

Abweichungsprotokoll

Maßnahmen aus Audit

Organisation: **ExpertForce e. Gen.**

Begutachtungsdatum: **07.12.2015**

Regelwerk: **ÖNORM ISO 29990:2012**

Auditbericht Nr.: **B3892015**

Nr.	zu Pkt.	Feststellung	Maßnahme	zu erledigen bis	Kontrolle	abgezeichnet
1						
2						
3						
4						
5						

Datum:	Auditor / Name und Unterschrift:		Unternehmensvertreter / Name und Unterschrift:	
07.12.2015	Andreas Tiefengraber		Erich Sturmair	

Hinweise:

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 ausfertigt zu bekommen bzw. dieses weiterzuverwenden 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 (Angebote, 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 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

- 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 Verrichtungsständen 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
 - 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
 - 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 Angeboten, 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 lautereren 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.