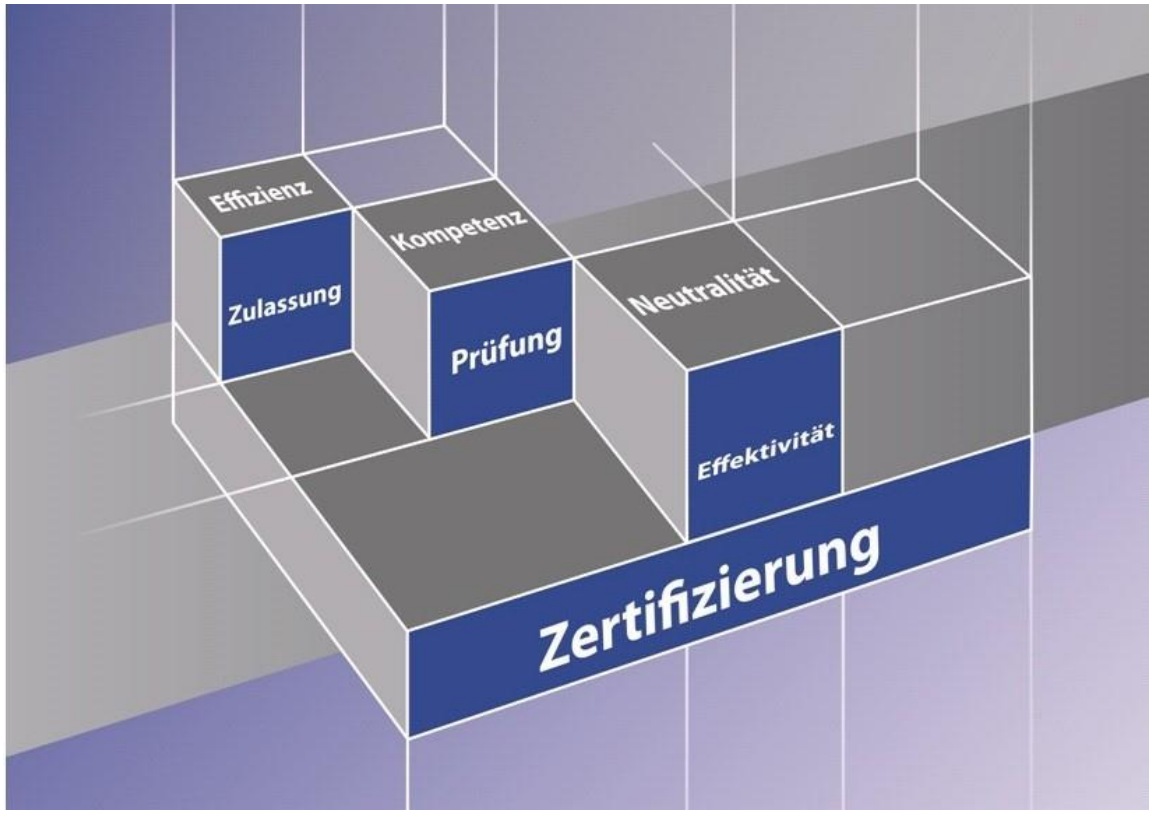

International Certification Group

Anforderungen an die Auditdokumentation

ICG-Anforderungen an die Auditdokumentation

- Sachverhalte aus der Vetoprüfung bzw. Zertifizierungsentscheidung
- Erkenntnisse aus DAkkS-Begutachtungen

Prozessmatrix

Häufige „Auffälligkeiten“:

- Probleme bei der Nutzung der Standardmatrix / Vorschläge
  - Fehlende Anpassung an die Prozesse des Kunden

Auditplanung

Häufige „Auffälligkeiten“:

- Falsche Auditzeiten in Bezug auf Standort
- Zu geringe Fahrzeiten

Auditplanung

Häufige „Auffälligkeiten:

- Falsche Auditzeiten in Bezug auf Standort
- Zu geringe Fahrzeiten

12:00	13:00	☐	Pause / Fahrt von HA Hamburg zur NL München	☒

Auditplanung

Häufige „Auffälligkeiten“:

- Falsche Auditzeiten in Bezug auf Standort
- Zu geringe Fahrzeiten
- Zu viele gemeinsame Zeit

Auditplanung

Häufige „Auffälligkeiten“:

- Falsche Auditzeiten in Bezug auf Standort
- Zu geringe Fahrzeiten
- Zu viele gemeinsame Zeit
- Zuordnung der Auditoren zur beauftragten Norm

Auditplanung

Häufige „Auffälligkeiten“:

- Falsche Auditzeiten in Bezug auf Standort
- Zu geringe Fahrzeiten
- Zu viele gemeinsame Zeit
- Zuordnung der Auditoren zur beauftragten Norm
- Sinnvolle zeitliche Planung

Auditplanung

Metallbaufirma XXX

Hauptstelle: Geschäftsleitung / Verwaltung / mechanische Bearbeitung (spanende Verfahren, Schweißarbeiten)

Niederlassung 1: Oberflächenbehandlung

Niederlassung 2: Montage größerer Baugruppen

von	bis	Pa	Prozess	EA	A1	A2	Gesprächspartner
08:00	08:30	☐	Hauptsitz: Musterstraße 1, Hamburg Einführungsgespräch Abstimmung Zertifizierungsumfang	☒	☐	☐	Geschäftsführer, MB
08:30	12:00	☐	Führungsprozesse - Qualitätsmanagementsystem - interne / externe Themen, int. Parteien - interne Audit - Managementbewertung - Risiken und Chancen	☒	☐	☐	Geschäftsführer, MB
			Pause				

08:00	08:30	☐	Niederlassung 1: Maxstraße 1, Hamburg Einführungsgespräch		☒	☐	☐	Geschäftsführer, MB
08:30	12:00	☐	Führungsprozesse - Qualitätsmanagementsystem - interne / externe Themen, int. Parteien - interne Audit - Managementbewertung - Risiken und Chancen		☒	☐	☐	Geschäftsführer, MB
			Pause					

Auditplanung

Häufige „Auffälligkeiten“:

- Falsche Auditzeiten in Bezug auf Standort
- Zu geringe Fahrzeiten
- Zu viele gemeinsame Zeit
- Zuordnung der Auditoren zur beauftragten Norm
- Sinnvolle zeitliche Planung
- Schlechte / keine Zuordnung der Firmen auf die Auditzeiten bei Firmengruppen

Auditnotizen

- Zuordnung zu den Prozessen / Orten / Firmen muss möglich sein
- Übereinstimmung mit der Prozessmatrix / mit dem Auditplan muss nachvollziehbar sein

Prozessmatrix

V	Führungsprozess	GF	Q4.1, Q4.2, A5. & 8., Q4.3, Q4.4, Q5.1, A1., Q5.2, A1., Q5.3, A2., Q6.1, Q6.2, A2., Q6.3, Q7.1.1, Q7.1.3, Q7.1.4, Q7.1.6, Q7.2, A3., Q7.3, A3., Q7.4, A4., Q7.5.1, A4., Q7.5.2, Q7.5.3, Q8.7, A9., Q9.1.1, A4. & 7., Q9.1.2, A9., Q9.1.3, A4. & 7., Q9.3, A2., Q10.1, A4., Q10.3, A9.,	☒	☒		
V	QM System	QMB	Q4.1, Q4.2, A5. & 8., Q4.3, Q4.4, Q6.1, Q6.2, A2., Q6.3, Q7.1.3, Q7.1.4, Q7.5.1, A4., Q7.5.2, Q7.5.3, Q8.4, Q8.6, A7., Q8.7, A9., Q9.1.1, A4. & 7., Q9.1.2, A9., Q9.1.3, A4. & 7., Q9.2, A2., Q10.1, A4., Q10.3, A9.,	☒	☒		
V	Personal (fachbereichsbezogene Anforderungen)	Verantwortlicher für personelle Ressourcen	Q5.3, A2., Q7.1.2, Q7.1.3, Q7.1.4, Q7.2, A3., Q7.3, A3., Q7.4, A4., Q7.5.2, Q7.5.3,	☒	☒		
V	Vertrieb	Verantwortlicher für Marketing und Vertrieb	Q7.1.3, Q7.1.4, Q7.5.2, Q7.5.3, Q8.1, A6. & 7., Q8.2.1, A8., Q8.2.2, A5., Q8.2.3, A5.,	☒	☐		
V	Einkauf	Einkäufer	Q7.1.3, Q7.1.4, Q7.5.2, Q7.5.3, Q8.4, Q8.6, A7.,	☐	☒		
V	Maßnahmeentwicklung und Beantragung	Leiter Maßnahmeentwicklung	Q5.1, A1., Q5.3, A2., Q6.1, Q6.2, A2., Q6.3, Q7.1.3, Q7.1.4, Q7.5.3, Q8.3, A5. & 6., Q8.5.6, Q10.1, A4., Q10.3, A9.,	☒	☒		
V	Maßnahmedurchführung (Fachbereich 1,2,...)	Leiter Maßnahmedurchführung	Q5.1, A1., Q6.1, Q6.2, A2., Q6.3, Q7.1.5, Q7.5.3, Q8.1, A6. & 7., Q8.2.1, A8., Q8.2.2, A5., Q8.2.3, A5., Q8.4, A6., Q8.5.1, A5. & 6., Q8.5.2, Q8.5.3, Q8.5.4, Q8.5.5, Q8.6, A7., Q8.7, A9., Q9.1.3, A4. & 7., Q10.1, A4., Q10.2, A9., Q10.3, A9.,	☒	☒		
V	Infrastruktur & Arbeitsumgebung (fachbereichsbezognene Anforderungen)	QMB	Q7.1.3, Q7.1.4, Q7.5.2, Q7.5.3,	☒	☒		
V	Evaluation und Qualitätssicherung	QMB	Q6.2, A2., Q6.3, Q7.1.3, Q7.1.4, Q7.1.5, Q7.5.2, Q7.5.3, Q8.4, Q8.6, A7., Q8.7, A9., Q9.1.1, A4. & 7., Q9.1.2, A9., Q9.1.3, A4. & 7., Q10.1, A4., Q10.2, A9., Q10.3, A9.,	☒	☒		

International Certification Group

Auditnotizen

Kernprozess Reaktiv Jobcenter:

- AVGS Nummer Bedarfsgemeinschaftsnummer 04412BG0046810

Haus Jump, Merseburg Dammstraße 4:

- Kinder- und Jugendheim vom 6 - 18 (einige Monate auf Antrag möglich)

N: Beispiel Prozess AGIL (Aktiv und gesund im Leben)

Auditnotizen

NL Abbèstraße 72, Markleeberg (Bauhof):
==========
Produkte:

- ausgelagerte Werkstatt für grobe Arbeiten i.d.R. Außenarbeiten, Tischlerei, Stuck
- Aufbewahrung Maschinen, zu bearbeitende Werkstoffe (z.B. Stuck), Materialien
- Gemeinnützige Tätigkeit
- vermehrte Tätigkeit im Denkmalschutzbereich
- Werkstätten werden genutzt für übergreifende Tätigkeiten aus anderen Maßnahmen
- in der Regel werden für materialintensive Projekte Cofinanziere gebunden

Prozessmatrix

Führungsprozess	A
Dokumente und Daten	A
KVP	A
Warenwirtschaft/ Offizin	A
Labor/ Rezeptur	A
Ressourcen	A
Personal	A

Auditplan

☐	Infrastruktur & Arbeitsumgebung (u.a. Arbeitsschutz, wiederkehrende Prüfungen, Botendienst)
☐	Qualitätssicherung/ KVP (Reklamations- & Fehlermanagement)
☐	Einkauf, Wareneingang (Lieferantenqualifizierung & - beurteilung, Wareneingangskontrolle, Lagerkontrolle etc.)
☐	Offizin (u.a. pharmazeutische Beratung & Abgabe, BTM Verkehr, apothekenübliche Messungen beim Patienten etc.)
☐	Rezeptur (u.a. Laborprozesse Ausgangsstoffprüfung, Rezepturplausibilität/ -herstellung und Kennzeichnung)
☐	Zusammenfassung der Auditergebnisse
☐	Abschlussgespräch

Auditnotizen

- Zuordnung zu den Prozessen muss möglich sein
- Übereinstimmung mit der Prozessmatrix / mit dem Auditplan muss nachvollziehbar sein
- Nachweise / Notizen müssen von einer Dritten Person lesbar und nachvollziehbar sein
  - Formulierungen sollten im Einklang mit der Norm stehen

Auditnotizen

- Zuordnung zu den Prozesse muss möglich sein
- Übereinstimmung mit der Prozessmatrix / mit dem Auditplan muss nachvollziehbar sein
- Nachweise / Notizen müssen von einer Dritten Person nachvollziehbar und lesbar sein
  - Formulierungen sollten im Einklang mit der Norm stehen
    - „Die Erwartungen interessierter Parteien können auf den Kundenkreis eingeschränkt werden“
    - „Qualitätsziele 2018: Als Ziel wurde die Erhöhung des Umsatzes um 5% formuliert“
    - „Die Unternehmensziele werden jährlich von der Geschäftsführung, auf Basis der Bilanzen festgelegt bzw. im Businessplan entsprechend fortgeschrieben. „
    - „Handbuch Stand 19.01.2016 nach DIN EN ISO 9001:2015. Aktualisiert 11.12.2018“

Auditnotizen

- Nachweise / Notizen müssen von einer Dritten Person nachvollziehbar und lesbar sein
  - Nachvollziehbarkeit für Dritte

neue Methode “AIM”, Product Strategy;

Am 9.11.18 Preis erhalten für das eigenes Framework Organic;

Scrum in Phasen/Sprints Ergebnisse u. Co.;

QM M.anual, neu Umsetzung des VBP aus dem Vorjahr in Sharepoint - Projektprozess;

Organigramm, 25.7.18;

Call4paper – Zeitkontingent für Mitarbeiterfortbildung;

Company Objectives – Zielplanung;

Action – Decisionsplanung ersetzt Maßnahmeplan, Stand aktuell; Gruppenrichtlinien;

Auditnotizen

- Nachweise / Notizen müssen von einer Dritten Person nachvollziehbar und lesbar sein
  - Nachvollziehbarkeit für Dritte

Auditnotizen

(Prozessbeschreibung, Interviewte Personen, Besuchte Abteilungen, Nachweise)

Auditnotizen

- Zuordnung zu den Prozessen muss möglich sein
- Übereinstimmung mit der Prozessmatrix / mit dem Auditplan muss nachvollziehbar sein
- Nachweise / Notizen müssen von einer Dritten Person nachvollziehbar und lesbar sein
  - Lesbarkeit

Auditnotizen

- Zuordnung zu den Prozessen muss möglich sein
- Übereinstimmung mit der Prozessmatrix / mit dem Auditplan muss nachvollziehbar sein
- Nachweise / Notizen müssen von einer Dritten Person lesbar und nachvollziehbar sein
- Anonymisierte Gesprächspartner vermerken

Verbesserungspotential / Nichtkonformitäten

Verbesserungspotential

- Abgrenzung zur Beratung beachten / Sachverhalt schildern
  - Keine konkreten Handlungen vorschreiben
    - „Es könnte überlegt werden ein Prozessablaufdiagramm zu erstellen“
    - „Der Kunde sollte eine Qualifikationsmatrix erstellen“
    - „Die Managementbewertung sollte zur besseren Übersicht zukünftig im Querformat erstellt werden.“
    - „Die Stichprobenprüfungen sollten verdoppelt werden“

Verbesserungspotential / Nichtkonformitäten

- Abgrenzung zur Beratung beachten / Sachverhalt schildern
- Abgrenzung zur Abweichung beachten
  - „Die internen Audit sollten zukünftig geplant werden“
  - „Die Ergebnissen der Managementbewertung sollten zukünftig stärker normkonform dokumentiert werden.“
  - „Die Dokumentation könnte besser an den Kunden angepasst werden“
  - „Die im System nicht angewendeten Normelemente sollten eindeutiger im Anwendungsbereich dargestellt werden.“

Nichtkonformitäten

- Nichtkonformität feststellen (Sachverhalt)
- Abgrenzung VP / Beratung beachten

→ Maßnahme muss der Kunde festlegen

- „In den Stichproben musste festgestellt werden, dass ein Lieferschein keine Unterschrift hatte.“
- „Die Managementbewertung enthielt keine Eingaben für die Bewertung“
- „Der dokumentierte Anwendungsbereich enthält keine Aussage zu den Arten der hergestellten Produkten“

Nichtkonformitäten

Sachverhalt / objektiver Nachweis	Die Organisation hat nur ein sehr allgemeines Verfahren zur Lenkung von Aufzeichnungen festgelegt bzw. in Kraft gesetzt. Es fehlen u.a. Festlegungen zu Zugriffsrechten, Ablage, Aufbewahrungsfristen, Schutz vor Veränderungen etc.
Maßnahmen seitens des Kunden	Erstellung einer aktualisierten Verfahrensanweisung und einer Liste der zu lenkenden dokumentierten Informationen mit Aufzeichnungscharakter (Konformitätsnachweise). Dabei sind auch extern bereitgestellte Dokumente, z.B. Bewerbungsunterlagen von Mitarbeiterinnen oder Tragfähigkeitsbescheinigungen für die JC, zu berücksichtigen. Weiterhin sind die Anforderungen der DSGVO zu beachten, auch im Sinne 8.5.3 Umgang mit Kundeneigentum. Zusendung der Verfahrensanweisung und der Liste an den Auditor per E-Mail.

Weitere Hinweise

- Durchgängigkeit der Dokumentation, „der rote Faden“

	- Qualifizierung					
>	Kern-Prozesse Auftragsabwicklung - Kundendienst - Projekte - Kundendienst-Auftragsabwicklung - Projektabwicklung	Managementbeauftragter Geschäftsleitung	Q5.3, Q6.1, Q6.2, Q6.3, Q7.1.1, Q7.1.2, Q7.1.3, Q7.1.4, Q7.1.5, Q7.1.6, Q7.2, Q7.3, Q7.4, Q7.5.1, Q7.5.2, Q7.5.3, Q8.1, Q8.2.1, Q8.2.2, Q8.3, Q8.4, Q8.5.1, Q8.5.2, Q8.5.3, Q8.5.4, Q8.5.5, Q8.5.6, Q8.6, Q8.7,	☒	☒	
>	Unterstützungsprozesse	Leiter Fibu	Q4.1, Q4.2, Q4.3, Q4.4, Q6.1, Q6.2,			

Prozessmatrix

Prozessmatrix

>	nicht anwendbare Normpunkte					

9001	Kurzbeschreibung	Wie wurde dies umgesetzt, eventuell Titel der Dokumentation, Rev. Status und Ausgabedatum	Normkonform Ja / Nein
8.2.3	Anforderungen	Managementportal Organisation	☒Ja ☐Nein
8.3	Entwicklung	Ausschluss	☒Ja ☐Nein
8.4	extern bereitgestellte PRODUKTE & DIENSTLEISTUNGEN	Managementportal Organisation Projekte	☒Ja ☐Nein

HLS

Auditnotizen

Allgemeines	
Internes Audit	
Datum des letzten Berichts zum int. Systemaudit als Input in Managmentbewertung	
Werden die internen Audits so geplant, dass der Status und die Bedeutung der zu auditierenden Prozesse und Bereiche sowie die Ergebnisse früherer Audits berücksichtigt werden?	Ja ☒ Nein ☐
sowie alle Standards mit ein, welche dem zertifizierten	Ja ☒ Nein ☐
rogramm durchgeführt?	Ja ☐ Nein ☒
gspotential erkannt?	Ja ☐ Nein ☒
andelt?	Ja ☐ Nein ☐ n.z. ☒

Interne Audits:

- Auditplan ist nicht vorhanden
- N: Internes Audit

☒ Verbesserungspotential

	Nr	Anforderung	Abschnitt	Sachverhalt / objektiver Nachweis
+ -	1	9001:2015	9.2.2	- Bessere Jahresplanung der internen Audits

Weitere Hinweise

- Dokumentation
  - Die Dokumentation sollte zur beauftragten Norm passen
  - Bei mehreren Auditoren sollte es nicht zu unterschiedlichen Aussagen kommen

Weitere Hinweise

- Auditplanung
  - Liegt in der Verantwortung des Leitenden Auditors
    - Nach Möglichkeit Zeiten zur Absprache schaffen / wenn möglich gemeinsames Abschlussgespräch
    - Arbeitszeiten des Kunden berücksichtigen

Weitere Hinweise

- „Nicht einfach abhaken“
  - Nutzung des Logos / bzw. Werbung mit der Zertifizierung (z.B. Homepage)
    - Kontrolle der Homepage / Printmedien

Weitere Hinweise

- „Nicht einfach abhaken“
  - Nutzung des Logos / bzw. Werbung mit der Zertifizierung (z.B. Homepage)
  - Wurde das Audit entsprechend dem Auditplan durchgeführt?
    - Vergleich Notizen / Planung

Weitere Hinweise

- Nicht anwendbare Normforderung Entwicklung
  - Vergleich mit Geltungsbereich / Anwendungsbereich, tatsächliche Prozesse und Werbung

Weitere Hinweise

Datum des nächsten Audits:	
bis (bei mehr als 1 Tag):	

- Wird automatisch im „Zertmanager“ übernommen

Weitere Hinweise

Datum des nächsten Audits:	
bis (bei mehr als 1 Tag):	

- Wird automatisch im „Zertmanager“ übernommen
  - Ermöglicht dadurch die Prüfung ob der Termin zu den Regeln passt
  - Ermöglicht Hinweise / Erinnerungen / langfristige Planung

Weitere Hinweise

- Auditplan Seite 1

Weitere am Audit beteiligte Personen	Betreuer (Dolmetscher,...)	QM Beraterin Frau

- Personen seitens der Zertifizierungsstelle - nicht des Kunden

Weitere Hinweise

organisatorische Hinweise: Die Auditzeit für ISO 50001 mit 0,5 TW je Standort ist zu kurz, um die erforderliche Nachweisführung zu realisieren. Da der Energieverbrauch ein wesentlicher Umweltaspekt ist, bitte die Auditzeit von 14001 nach 50001 um je 2 h verschieben. Das Erstellen des Zollformulars kann erfolgen, wenn die Nichtkonformitäten der 50001 bis 31.12.2018 anhand von Nachweisdokumenten geschlossen werden (gemäß Rücksprache mit Frau Lose). Der Nichtkonformitätsbericht ist nur vom Kunden unterschrieben angehängt, da der LA den Bericht erst unterzeichnet, wenn alle Nichtkonformitäten geschlossen sind. Die Auditnotizen 14001 wurden an die 50001 angehängt, gemeinsame Themen wie Schulung und Wartung wurden gemeinsam in den Punkten der 50001 dokumentiert
Die zusammengefassten Auditergebnisse wurden im Abschlussgespräch mitgeteilt und auf den Stichprobencharakter des Audits wurde hingewiesen.

Inhalt des Auditberichts an den Kunden

- Auditbericht
- Auditplan
- Prozessmatrix
- Verbesserungspotential / Nichtkonformitäten – wenn vorhanden

- Normenspezifische Dokumente (z.B. Kundendaten bei AZAV)

Inhalt des Auditberichts an den Kunden

- Auditbericht
  - Kundenstammdaten:

Geltungsbereich	Schrotthandel und Recycling für Stahlschrott und Nichteisenmetalle	☐	☒
Änderungsgrund	Erscheint mit im Bericht		

Inhalt des Auditberichts an den Kunden

- Auditbericht
  - Auditnotizen: Angaben haben Einfluss auf den Text im Auditbericht

Allgemeines	
Internes Audit	
Datum des letzten Berichts zum int. Systemaudit als Input in Managmentbewertung	**25.10.2018**
Werden die internen Audits so geplant, dass der Status und die Bedeutung der zu auditierenden Prozesse und Bereiche sowie die Ergebnisse früherer Audits berücksichtigt werden?	Ja ☒ Nein ☐
Schließt das Auditprogramm alle Prozesse sowie alle Standards mit ein, welche dem zertifizierten Bereich unterliegen?	Ja ☒ Nein ☐
Wurden die internen Audits gemäß Auditprogramm durchgeführt?	Ja ☒ Nein ☐
Wurden Abweichungen bzw. Verbesserungspotential erkannt?	Ja ☐ Nein ☒
Wenn ja: Wurden diese entsprechend behandelt?	Ja ☐ Nein ☐ n.z. ☒
Reklamationen bzw. Beschwerden	
Wurden von dritter Stelle Reklamationen bzw. Beschwerden gegen das Managementsystem vorgebracht?	Nein ☒ Ja ☐
Wenn ja: Konnte festgestellt werden, dass die Organisation entsprechende Schritte eingeleitet hat? *(Bitte in den Auditnotizen beschreiben)*	Ja ☐ Nein ☐ n.z. ☒
kurze Benennung der Beschwerden:	

ICG International Certification Group

Inhalt des Auditberichts an den Kunden

ungeklärte Sachverhalte, welche bis zur Klärung die Ausstellung bzw. Aufrechterhaltung des Zertifikates behindern
organisatorische Hinweise für Zertifizierungsstelle:

- Was gehört hier hin?
  - Kunde ist nicht mit Abweichung einverstanden
  - Änderung Geltungsbereich/NL mit Bekanntwerden zum Auditende
  - Kunde legt irgendeinen Einspruch ein

Inhalt des Auditberichts an den Kunden

- In den Spalten zu ungeklärten Sachverhalten, Verbesserungspotential usw.

→ nur ausfüllen wenn es Sachverhalte gibt!

Nicht: „keines“, „n.z.“ „…..“

Inhalt des Auditberichts an den Kunden

Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit