

Kundeninformation

Auditierungsprozess – Managementsysteme - Überblick über unsere Leistungen

Überblick

Im Rahmen der Antragsprüfung prüft LRQA ob die Voraussetzungen für eine mögliche Zertifizierung erfüllt sind. LRQA behält sich das Recht vor, eine Zertifizierung zu verweigern. Der Antragsteller wird über die Gründe informiert.

Sollten im laufenden Zertifizierungsverfahren, der Betreuung oder Re-Zertifizierung Sachverhalte existieren, die einer Zertifizierung entgegenstehen, so behält sich LRQA ebenfalls das Recht vor, die Zertifizierung zu verweigern.

Die Akkreditierungsanforderungen sehen vier Elemente für einen Auditierungsprozess vor:

- Bewertung der Ausgestaltung und der Definition des Systems
- Bewertung der Selbststeuerung und Eigenüberwachung des Systems des Kunden
- Planung der Audits zur Überprüfung der Verwirklichung des Systems
- Bewertung der Umsetzung des Systems.

Wir kombinieren diese Elemente, um den Anforderungen des Marktes zu entsprechen. Trotzdem müssen Sie als Kunde auch bei einer Kombination von Audits genügend Zeit haben, um eventuelle Hauptabweichungen (Major Nonconformities) vor dem nächsten Besuch zu korrigieren.

Normalerweise führen wir die Erstzertifizierung eines Managementsystems in zwei Stufen durch - Stage 1 und Stage 2.

Aufbau des Audits

Bei einem Stage 1-Audit befassen wir uns mit folgenden Elementen:

- Bewertung der Ausgestaltung und der Definition des Systems. Dies dient dazu, die Konformität mit den Zertifizierungsanforderungen wie der/den Bewertungsnorm(en) und den Zertifizierungsumfang zu bestätigen.
- Bewertung Ihrer Eigenverantwortung, der wesentlichen Kennzahlen, einschließlich interner Audits und Managementbewertung, sowie bei UMS und OHS, des Prozesses zur Einschätzung von Risiken
- Bestätigung der vertraglichen Vereinbarungen, einschließlich der Definition des Zerti-

zierungsumfangs, und Festlegung der Planung, Logistik, Stichprobenauswahl etc., welche für das Stage 2-Audit erforderlich sind.

Ein Stage 2-Audit umfasst:

- eine Bewertung der Umsetzung des Managementsystems, um die Konformität mit den Zertifizierungsanforderungen wie der/den Bewertungsnorm(en) und dem Zertifizierungsumfang zu bestätigen.

Zeitlicher Abstand zwischen Stage 1- und Stage 2-Audits

Wir empfehlen, dass der zeitliche Abstand zwischen dem Stage 1- und dem Stage 2-Audit mindestens sechs Wochen und höchstens drei Monate betragen sollte.

Bei der Planung der zwei Besuche zur Auditierung werden wir Folgendes berücksichtigen:

- die Notwendigkeit, vor dem Stage 2-Audit Problembereiche zu lösen, die während des Stage 1-Audits identifiziert wurden, und
- die fortdauernde Gültigkeit unserer Arbeit aus dem Stage 1-Audit.

Wird ein zeitlicher Abstand von mehr als drei Monaten geplant, kann es erforderlich sein, dass wir einige der während des Stage 1-Audits bewerteten Bereiche erneut auditieren müssen. Ein Zeitraum von weniger als sechs Wochen wird Ihnen vermutlich nicht genügend Zeit lassen, um Probleme aus dem Stage-1-Audit zu lösen.

Stage 1-Audits

Normalerweise führt unser Auditteam das Stage 1-Audit des Managementsystems eines Kunden vor Ort durch. Bitte beachten Sie: Falls das Stage 1-Audit nicht vor Ort durchgeführt wird, stellt dies ein zusätzliches Risiko für das Stage 2-Audit dar.

Anmerkung: Bei den meisten Managementsystemen wird empfohlen, mindestens einen Teil des Stage 1-Audits auf Ihrem Betriebsgelände durchzuführen, um die Auditziele zu erreichen.

Während des Stage 1-Audits Für alle Audits

Unser Auditor wird:

- a) Ihren Standort und die standortspezifischen Bedingungen beurteilen und Gespräche mit Ihrem Personal führen, um zu ermitteln, ob Sie für das Stage 2-Audit bereit sind,
- b) Ihren Status und das Verständnis bezüglich der Normanforderungen überprüfen, besonders im Hinblick auf die Identifizierung der Leistungskennzahlen oder der signifikanten Aspekte, Prozesse, Ziele sowie des Betriebes des Managementsystems,
- c) Informationen sammeln, die wir benötigen zum Geltungsbereich Ihres Managementsystems, zu Prozessen und Standorten Ihrer Organisation und den damit verbundenen gesetzlichen und behördlichen Aspekten und zu deren Einhaltung, zum Beispiel im Hinblick auf Qualität, Umwelt, rechtliche Aspekte Ihres Betriebes, damit verbundene Risiken, etc.,
- d) sich vergewissern, dass Sie über Verfahren zur Identifizierung von gesetzlichen Vorschriften verfügen und sicherstellen, dass Sie gesetzestreu handeln, indem Sie die Einhaltung gesetzlicher und behördlicher Vorschriften überwachen
- e) die Bereitstellung der Ressourcen für das Stage 2-Audit überprüfen und mit Ihnen die Einzelheiten des Stage 2-Audits abstimmen
- f) einen Schwerpunkt für die Planung des Stage 2-Audits festlegen, indem er ausreichendes Verständnis für Ihr Managementsystem und die Tätigkeiten des Standorts im Zusammenhang mit möglichen signifikanten Aspekten erwirbt
- g) sich vergewissert, dass Ihre Managementsystemdokumentation mit eindeutigen Verweisen auf alle damit verbundenen und betriebenen Managementsysteme vorhanden ist.
- h) beurteilen, wie Sie Ihre internen Audits und Managementbewertungen planen und durchführen - und prüfen, ob der Umsetzungsgrad des Managementsystems die Vermutung erwarten lässt, dass Ihre Organisation für das Stage 2-Audit bereit ist.

Der Auditor wird außerdem die folgenden produktspezifischen Themen ansprechen:

Für UMS-Audits

Unser Auditor wird die folgenden Prozesse identifizieren:

- Ihren kontinuierlichen Verbesserungsprozess zur Stärkung Ihres Systems und zur Verbesserung Ihrer Leistung und

- den Prozess zum Nachweis Ihrer Selbstverpflichtung zur Vermeidung von Umweltbelastungen.

Unser Auditor wird in unserem Auditbericht entweder die entscheidenden Elemente der Prozesse zur kontinuierlichen Verbesserung und zur Verhinderung von Umweltbelastungen beschreiben oder auf spezifische Verfahren oder Dokumente aus Ihrem System verweisen. Dies versetzt uns in die Lage, bei jedem Besuch die Anforderung nach kontinuierlicher Verbesserung gemäß ISO 14001 sowie die Verhinderung von Umweltbelastungen zu bewerten.

Für ISMS-Audits

Unser Auditor wird bestätigen:

- dass die physikalischen und logischen Grenzen des Geltungsbereiches in Ihrem System definiert sind, und
- dass eine Risikobewertung durchgeführt worden ist, um:
- Bedrohungen der Vermögenswerte und
- Verwundbarkeiten und Auswirkungen auf das Unternehmen zu identifizieren
- und dass das Ausmaß des Risikos bestimmt wurde.

Unser Auditor wird die Begründung für etwaige Ausschlüsse von Maßnahmen nach ISO/IEC 27001 Anhang A mit Ihnen abstimmen. Sie sollten die Begründung in Ihrer Festlegung des Anwendungsbereiches dokumentieren.

Für OHS-Audits

Unser Auditor wird bestätigen, dass:

- ein wirksamer interner Auditprozess vorhanden ist, welcher die OHS-Risiken berücksichtigt, die mit den unterschiedlichen Komponenten Ihrer Tätigkeiten verbunden sind
- Sie die Verfahren zur Identifizierung von Gefahren, zur Risikobewertung und zur Risikobegrenzung konsistent festlegen und aufrechterhalten.

Auditabschluss - alle Bereiche

Unser Auditor wird:

- die Ergebnisse des Stage 1-Audits dokumentieren und an Sie kommunizieren und dabei Problembereiche benennen, welche zu einer Abweichung führen könnten, wenn sie nicht vor dem Ende des Stage 2-Audits behoben werden.
- den Zeitraum zwischen dem Stage 1-Audit und dem Stage 2-Audit betrachten und dabei:

- Ihre Bedürfnisse und Ihre Möglichkeit betrachten, die während des Stage 1-Audits identifizierten Problembereiche zu beheben
- prüfen, ob unsere Arbeit, die während des Stage 1-Audits fertiggestellt wurde, auch noch zum Zeitpunkt des Stage 2-Audits Gültigkeit haben wird.

Wenn Sie angeben, dass Sie die erforderlichen Korrekturmaßnahmen innerhalb des geplanten Zeitraums durchführen können, wird der Auditor erwägen, ob beim Stage 2-Audit zusätzliche Zeit eingeplant werden muss, um die durchgeführten Korrekturmaßnahmen zu verifizieren.

Wenn der Zeitraum zwischen den Besuchen verlängert wird auf:

- drei bis sechs Monate, müssen wir
- die Änderungen bestimmen, die Sie an Ihrem System vornehmen müssen, einschließlich der erforderlichen Aufzeichnungen,
- die Änderungen überprüfen, um zu ermitteln, ob ein weiteres Audit erforderlich ist oder das Stage 2-Audit verlängert werden muss, damit wir verifizieren können, dass Aufbau, Definition und Ausführung des Systems jetzt den Zertifizierungsanforderungen, wie z. B. der/n Auditnorm(en) und dem Zertifizierungsumfang, entsprechen.
- mehr als sechs Monate, wird normalerweise ein zweites Stage 1-Audit erforderlich. Es kann auch erforderlich sein, dass wir unsere Planungen, die Dauer und/oder die Terminierung für das Stage 2-Audit revidieren müssen.

Stage 2-Audit

Teile des Managementsystems, welche beim Stage 1-Audit auditiert und für vollständig verwirklicht, wirksam und den Anforderungen entsprechend bestimmt wurden, müssen beim Stage 2-Audit nicht unbedingt nochmals auditiert werden. Unser Auditor muss jedoch bestätigen, dass die bereits auditierten Teile des Managementsystems auch weiterhin den Zertifizierungsanforderungen entsprechen. Ist dies der Fall, wird unser Auditor dies im Auditbericht zum Stage 2-Audit entsprechend vermerken. Unser Auditor wird bestätigen, dass die Konformität während des Stage 1-Besuchs festgestellt wurde.

Bei Stage 2-Besuchen muss ein Auditplan vorliegen. Der Plan folgt den Anforderungen der ISO/IEC 17021 und berücksichtigt die während des Stage 1-Besuchs erhaltenen Informationen.

Das Stage 2-Audit:

- findet am oder an den Standort(en) Ihrer Organisation statt
- beurteilt die Verwirklichung und Wirksamkeit Ihres Managementsystems.

Unser Audit-Team:

- führt das Stage 2-Audit durch, um objektive Nachweise zu sammeln, dass Ihr Managementsystem der Auditierungsnorm und anderen Zertifizierungsanforderungen entspricht.
- auditiert eine ausreichende Zahl an Beispielen Ihrer Tätigkeiten bezüglich des Managementsystems, um eine fundierte Bewertung der Verwirklichung und der Wirksamkeit des Managementsystems abgeben zu können
- führt Gespräche mit einer ausreichend großen Zahl an Mitarbeitern der auditierten Einrichtung, einschließlich der obersten Leitung und des operativen Personals, um sicherzustellen, dass das System in der gesamten Organisation verwirklicht und verstanden wird
- analysiert alle im Rahmen der Stage- 1 und Stage 2-Audits gesammelten Informationen und objektiven Nachweise, um den Erfüllungsgrad aller Zertifizierungsanforderungen festzustellen und über Abweichungen zu entscheiden
- kann Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen, aber soll keine spezifischen Lösungen empfehlen.

Das Stage 2-Audit schließt eine Überprüfung Ihres Managementsystems ein, die mindestens Folgendes umfasst:

- a) Informationen und Nachweise über Konformität mit allen Anforderungen der jeweiligen Norm
- b) Überwachung, Messung, Berichterstattung, und Bewertung der Leistung im Hinblick auf die strategischen und operativen Ziele
- c) Ihr Managementsystem und dessen Leistungsfähigkeit in Bezug auf Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen
- d) Ablauflenkung
- e) internes Auditieren und Managementbewertung
- f) Verantwortlichkeit der Unternehmensleitung für Ihre Unternehmenspolitik
- g) Verbindungen zwischen den Normanforderungen, der Unternehmenspolitik, den strategischen und operativen Leistungszielen, den zutreffenden gesetzlichen Anforderungen, den Verantwortlichkeiten, der Personalkompetenz, den Geschäftstätigkeiten, den Abläufen, den Leistungsdaten und Ergebnissen von internen Audits.

Nach Abschluss des Stage 2-Audits werden mindestens folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Der Auditor erstellt einen Bericht über festgestellte und mit Ihnen besprochene Nichtkonformitäten, bevor er Ihr Unternehmen verlässt.
- Er erstellt den Auditbericht.

Betreuung

Betreuungsaudits haben zum Ziel:

- zu verifizieren, dass Ihr zertifiziertes Managementsystem:
- die Bedürfnisse und Erwartungen der Benutzer der Zertifizierung erfüllt
- zu einer kontinuierlichen Verbesserung führt
- die Auswirkungen von Änderungen zu betrachten nach Änderungen am System, an Aktivitäten, Abläufen und/oder Produkten
- die fortdauernde Konformität mit den Zertifizierungsanforderungen zu bestätigen.

Aktivitäten

Wahl des Themas

Unser Auditor wählt das Thema für den Besuch aufgrund von Informationen, die er aus dem Eröffnungsgespräch mit Ihrer Geschäftsleitung gewonnen hat. Die während dieses Gesprächs gewonnenen Informationen sind ausschlaggebend für den Schwerpunkt des Audits, den unser Auditor dann anhand der für das Audit ausgewählten Prozesse gezielt betrachtet.

Beim Eröffnungsgespräch mit Ihnen wird unser Auditor auch das Thema für den nächsten Besuch und die zu betrachtenden Prozesse festlegen. Wir werden dies beim nächsten Besuch bestätigen.

Überprüfung der wesentlichen Indikatoren

Im jährlichen Auditzyklus werden die wesentlichen Indikatoren für die Wirksamkeit der Systemverwirklichung im Rahmen des Eröffnungsgesprächs mit Ihrer obersten Geschäftsleitung und während der Auditierung der ausgewählten Prozesse überprüft.

Zu diesen Indikatoren gehören:

Für alle Produkttypen:

- interne Audits und Managementbewertung
- Fortschritt bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine kontinuierliche Verbesserung zielen
- Wirksamkeit des Managementsystems in Hinblick auf das Erreichen Ihrer Ziele
- Bewertung von Änderungen
- Reklamationsbearbeitung

- eine Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Nichtkonformitäten, die während des vorhergehenden Audits festgestellt wurden

Für OHS, ISO 14001 und andere UMS-Audits:

- der Prozess, um sicherzustellen, dass Sie Ihrer Verpflichtung aus der UMS-Politik nachkommen, Umweltbelastungen zu verhindern
- das System zur Überwachung der Einhaltung von rechtlichen Verpflichtungen
- der Prozess zur Überprüfung und Aktualisierung von OHS-Risikobewertungen, um geänderten Tätigkeiten, Gefahren und Lenkungsmaßnahmen Rechnung zu tragen
- OHS-Aktivitäten bei Anlagenabschaltungen oder geplanten Wartungsstillständen, um sicherzustellen, dass sie innerhalb der Gültigkeitsdauer des Zertifikats betrachtet wurden.

Für ISMS-Audits

die Bestätigung, dass:

- Ihre Risikobewertung und Ihre Feststellung des Anwendungsbereichs auf dem neuesten Stand sind und veränderte Bedrohungen, Verwundbarkeiten und Einflüsse widerspiegeln
- der Risikomanagementplan aktiv auf Fortschritte überprüft wird und dass Sicherheitsvorfälle wirksam gemanagt werden
- innerhalb der Managementbewertung auch die Messung der Wirksamkeit von Maßnahmen betrachtet wird.
- Außerdem
- Wenn Änderungen an Ihrer ISMS-Infrastruktur, Ihrer Aufbauorganisation oder Ihren Aktivitäten vorgenommen wurden, die einen Einfluss auf die Risikobewertung oder die Feststellung des Anwendungsbereichs haben, müssen wir eine Vereinbarung mit Ihnen treffen, um die Änderungen zu überprüfen, bevor sie in den Zulassungsbereich aufgenommen werden können.
- Unser Auditor wird eine Überprüfung mit Ihnen vereinbaren, die entweder im Rahmen eines Betreuungsaudits oder durch zusätzlich eingeplante Zeit beim nächsten Betreuungsaudit stattfindet.
- Wenn Änderungen festgestellt werden, die Ihr Informationssicherheitsmanagementsystem erheblich beeinträchtigen, und wenn keine Bewertung des zulässigen Risikos durchgeführt wurde, muss unser Auditor eine Suspendierung des Zertifikats in Betracht ziehen.

Prüfung von Logos

Während des Audits wird unser Auditor Ihre Nutzung von genehmigten LRQA- und Akkreditierungslogos gemäß den geltenden LRQA- und Akkreditierungsregeln überprüfen. Eine Missachtung der Regeln stellt einen Bruch des Zertifizierungsvertrages dar.

Zertifikatserneuerung

Planung der Zertifikatserneuerung

Wir führen Zertifikatserneuerungen alle drei Jahre durch; die Planung und Abstimmung mit Ihnen erfolgt bei den vorhergehenden Betreuungsaudits.

Die Planung der Zertifikatserneuerung erfolgt in drei Schritten:

Rückblick, Vorschau und Planung.

Rückblick

Dieser Schritt beinhaltet die Betrachtung der bisher erreichten Ergebnisse wie:

- Trendanalysen aufgrund von Reklamationen und anderen Leistungsindikatoren
- Verbesserungen in der Systemdokumentation
- Verbesserungsprojekte im Improvement Log
- Erkenntnisse aus Audits
- Trends in unseren Feststellungen.

Aufgrund dieses Rückblicks auf die Leistungen in der Vergangenheit wird unser Auditor potentielle Risiken im bestehenden Managementsystem identifizieren, welche die erfolgreiche Verwirklichung der Strategien und Ziele beeinträchtigen könnten.

Vorschau

Das Ziel der Vorschau ist es, unsere Auditaktivitäten mit Ihrer Strategie und Ihren Zielen abzugleichen. In einem Gespräch mit der Geschäftsleitung wird unser Auditor Ihre langfristigen Erwartungen, z. B. strategische Themen wie wirtschaftliche und operative Risiken, Belange des Wettbewerbs, Änderungen in der internen und externen Umgebung etc. erörtern. Unser Auditor wird anhand dieses Gesprächs ermitteln, ob diese Erwartungen, Ziele und Strategien einen Einfluss auf Ihr Managementsystem oder die Interessengruppen Ihrer Organisation haben werden.

Anhand dieser Vorschau werden weitere Themen identifiziert, welche beim kommenden Rezertifizierungsaudit und im nächsten Dreijahreszyklus relevant werden können.

Planung

Der nächste Schritt ist die Planung des Audits zur Rezertifizierung. In diesem Teil des Audits wird unser Auditor:

- Aspekte im System identifizieren, welche im Betreuungszyklus nicht angemessen berücksichtigt wurden, und planen, wie diese Aspekte bewertet werden können.
- zur Unterstützung des Planungsprozesses die in Rückblick und Vorschau gewonnenen Erkenntnisse nutzen.
- gegebenenfalls überlegen, wie festgelegte Themenbereiche am besten berücksichtigt werden können
- festlegen, welche Bereiche, Abteilungen, Prozesse und Aktivitäten zu auditieren sind,
- abhängig vom Risiko, den entsprechenden Zeitbedarf für diese mit Ihnen abstimmen,
- versuchen, verfügbare Ressourcen bestmöglich zu nutzen und Doppelungen zu vermeiden,
- angemessene Zeiten für Berichterstellung, Konsolidierung und Präsentationen ergänzen
- diese Informationen in einem sinnvollen Auditplan zusammenfassen.

Unser Auditor wird ausreichend Zeit einräumen für Diskussionen mit allen betroffenen Verantwortlichen und zur Durchsicht von Berichten für alle betroffenen Abteilungen.

Durchführung von Audits zur Zertifikatserneuerung

Das Audit zur Zertifikatserneuerung erfolgt in gleicher Weise wie das Stage 2-Audit. Zusätzlich wird eine Durchsicht Ihrer Systemdokumentation durchgeführt, um sicherzustellen, dass sie:

- weiterhin zu Ihrem Unternehmen passt, und
- dass sie die Anforderungen der Zertifizierung und des Anwendungsbereiches sowie der kontinuierlichen Verbesserung erfüllt.

Änderung des Zertifizierungsumfanges

Wenn Sie eine Erweiterung oder Einschränkung Ihres Zertifikates wünschen, reichen Sie bitte einen förmlichen Änderungsantrag ein. LRQA prüft dann den Antrag, um zu entscheiden, ob:

- Ergänzungen oder Änderungen in den Kompetenzen des/der Auditorenteams notwendig sind,
- Verlängerungen oder Reduzierungen der Auditdauer erforderlich sind.

Über Änderungen werden wir Sie in Form eines Änderungsvertrags informieren.

Wir werden ein gesondertes Audit zur Dokumentenprüfung (Stage 1) durchführen, wenn die beantragte Änderung eine wesentliche Änderung oder Ergänzung Ihres dokumentierten Systems darstellt.

Das Audit zur Änderung des Zertifizierungsumfanges wird analog zu unserem Prozess für die Stage 2-Audits durchgeführt, obwohl wir in der Regel keinen formellen Auditplan erstellen. Wenn keine Dokumentenprüfung (Stage 1) vorgenommen wurde, wird dem leitenden Auditor während des Audits genügend Zeit eingeräumt, um die relevante Dokumentation zu prüfen und einen Plan für zusätzliche Besuchsaktivitäten zu vereinbaren.

Solche Besuche können als separate Besuche durchgeführt werden, sie können aber auch in Kombination mit einem geplanten Besuch (Betreuung oder Zertifikatserneuerung) durchgeführt werden.

LRQA stellt ein geändertes Zertifikat aus, dessen Ablaufdatum mit dem Ablaufdatum des aktuell gültigen Zertifikats übereinstimmt.

Bericht

Der Berichterstattungsprozess ist für alle Audits ähnlich. Wir füllen Besuchsberichte aus, um Feststellungen, Fortschritte gegenüber dem Auditplan, positive Kommentare sowie zu klärende oder zu interpretierende Punkte festzuhalten. Wir schreiben Feststellungen in eine Liste, das sog. Findings Log, und identifizieren sie entweder als Hauptabweichung oder Nebenabweichung. Abweichungen definieren wir wie folgt:

Hauptabweichung (Major Nonconformity): Das Fehlen oder Fehlschlagen der Einführung oder Aufrechterhaltung eines oder mehrerer Managementsystemelemente oder eine Situation, die auf der Basis der verfügbaren objektiven Nachweise, signifikanten Zweifel am Management aufkommen lassen würde, um das Folgende zu erreichen:

- die Strategie, die Zielsetzungen oder öffentliche Verpflichtungen der Organisation
- Einhaltung der zutreffenden gesetzlichen Anforderungen
- Konformität mit den zutreffenden Kundenforderungen
- Konformität der erbrachten Leistungen mit den Auditkriterien.

Im Allgemeinen handelt es sich bei einer Hauptabweichung um einen Systemfehler, der:

- bereits die Effektivität des Systems oder die Ergebnisse beeinflusst,

- ein Risiko für die Leistungsfähigkeit des Managementsystems darstellt,
- eine Sofortmaßnahme zur Begrenzung der Auswirkungen erfordert,
- eine sofortige Ursachenanalyse und Korrekturmaßnahmen erfordert.

Unser leitender Auditor wird Vereinbarungen zur Nachverfolgung mit Ihnen treffen.

Nebenabweichung (Minor Nonconformity):

Eine Feststellung, die auf eine Schwachstelle im eingeführten und verwirklichten System hinweist, die sich nicht signifikant auf die Leistungsfähigkeit des Managementsystems auswirkt oder ein Risiko für die Systemleistungen darstellt, aber festgehalten werden muss, um die zukünftige Leistungsfähigkeit des Systems sicherzustellen.

Im Allgemeinen handelt es sich bei einer Nebenabweichung um eine Schwäche in einem internen Prozess oder Verfahren, oder eine Feststellung, deren Verschlechterung befürchten lässt, dass das System ineffektiv wird. Ursachenanalyse und Korrekturmaßnahmen sind erforderlich.

Falls dies bei einem Besuch festgestellt wird, der zu einer Zertifikatserteilung führen soll, wird der Auditor Sie auffordern, die von Ihnen vorgesehene Korrekturmaßnahme anzuzeigen. Dieser Korrekturmaßnahmenplan wird Bestandteil der unabhängigen Überprüfung sein, welche unser Büro durchführt, bevor das Zertifikat ausgestellt wird. Wird die Abweichung bei einem Besuchsbesuch festgestellt, so müssen Sie ebenfalls Korrekturmaßnahmen innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach dem Besuch durchführen. Normalerweise müssen Sie uns aber die detaillierten Informationen über die Maßnahmen erst beim nächsten Besuch vorlegen.

In beiden Fällen wird der Auditor beim nächsten Besuch die von Ihnen durchgeführten Maßnahmen bewerten und dies an der entsprechenden Stelle im Findings Log vermerken.

Bitte bewahren Sie alle unsere Auditberichte drei Jahre lang auf. In Ausnahmefällen kann es passieren, dass wir Sie bitten, uns Berichte von vorangegangenen Audits zur Verfügung zu stellen.

Falls wir einen einzelnen Punkt entdecken, den Sie zur Vermeidung einer Abweichung in einem nachfolgenden Besuch bearbeiten sollten, so werden wir dies im entsprechenden Teil des Berichtes vermerken.

Empfehlungen zur Verbesserung eines konformen Managementsystems, welche die Effizienz

von Prozessen erhöhen können, werden im Bericht aufgeführt, und zwar entweder:

- in der Zusammenfassung unter der Rubrik "Hinweise und Schwerpunktthemen für die oberste Leitung" als Vorschläge für strategische Verbesserungen oder
- im Hauptteil des Auditberichts als Vorschläge, die sich auf einen bestimmten Bereich beziehen.

Nachverfolgung von Hauptabweichungen

Dauert die Bearbeitung der Hauptabweichung(en) länger als 6 Monate seit Abschluss des Stage 2-Audits, müssen wir das gesamte System neu auditieren. Wir bezeichnen diese Form des Audits zur Verifizierung von Korrekturmaßnahmen als 'Vollständige Neubewertung'.

Wenn eine Hauptabweichung, die bei einem Rezertifizierungsaudit festgestellt wird, nicht binnen 6 Monaten nach Abschluss des Audits bearbeitet werden kann, wird der Kunde informiert, dass ein komplettes Stage 2-Audit erforderlich ist, um das Zertifikat zu erneuern.

Stichprobenverfahren

Wir weisen Sie besonders darauf hin, dass auch wenn in einem Tätigkeitsbereich kein Problem festgestellt wurde, dies nicht zwingend bedeuten muss, dass hier keine Probleme existieren. Da Audits auf der Basis von Stichproben durchgeführt werden, besteht statistisch gesehen jederzeit die Möglichkeit, dass Schwachstellen während eines Audits nicht festgestellt werden. Bitte berücksichtigen Sie dies, wenn Sie Ihr eigenes Managementsystem auditieren.

Geheimhaltung

Wir leiten keinerlei Informationen über Ihr Unternehmen (einschließlich der Inhalte von Berichten) ohne Ihre ausdrückliche Erlaubnis an andere Personen oder Organisationen weiter. (Ausgenommen sind Informationen, die von der Akkreditierungsstelle angefordert werden).

Weitere Informationen

Um mehr darüber zu erfahren, wie LRQA Ihnen helfen kann, die Leistung Ihres Unternehmens zu steigern und Risiken zu senken, besuchen Sie uns bitte auf unserer Webseite www.lrq.com. Von hier aus können Sie ebenfalls eine unserer länderspezifischen Webseiten erreichen, um Informationen über LRQA in Ihrem Land zu erhalten.

Wir haben uns bemüht sicherzustellen, dass alle enthaltenen Informationen zuverlässig und aktuell sind. Lloyd's Register LRQA übernimmt jedoch keine Verantwortung für etwaige Ungenauigkeiten oder Änderungen an den Informationen. Lloyd's Register und Varianten davon sind Handelsnamen der Lloyd's Register Group Limited, ihrer Tochtergesellschaften und der verbundenen Unternehmen.

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2016. Ein Mitglied der Lloyd's Register Gruppe.