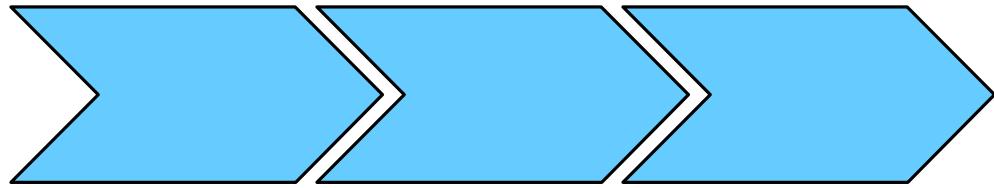


**Qualitätsmanagement Verlag**



**Seiler**

Dokumentationen



# **Regelwerk**

**Sachverständigenleistung**

**DIN EN ISO 9001:2015**

**DIN EN 16775:2016**

**Auflage 1**

Inhaltsverzeichnis

1 Anwendungsbereich.....	3
2 Normative Verweisungen.....	3
3 Begriffe (siehe Punkt 11) .....	3
4 Kontext der Organisation .....	3
4 1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes .....	3
4 2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien .....	3
4 3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems.....	3
4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse .....	4
4 4 1 .....	4
4 4 2 .....	4
5 Führung .....	4
5 1 Führung und Verpflichtung.....	4
5 1 1 Allgemeines .....	4
5 1 2 Kundenorientierung.....	4
5 2 Politik / Verhaltenskodex .....	4
5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation .....	5
6 Planung .....	5
6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen .....	5
6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung .....	6
6 3 Planung von Änderungen .....	6
7 Unterstützung.....	7
7 1 Ressourcen .....	7
7 1 1 Allgemeines .....	7
7 1 2 Personen.....	7
7 1 3 Infrastruktur.....	7
7 1 4 Prozessumgebung.....	7
7 1 5 Ressourcen zur Überwachung und Messung .....	7
7 1 5 1 Allgemeines.....	7
7 1 5 2 Ressourcen zur Überwachung und Messung .....	7
7 1 6 Wissen der Organisation .....	7
7 2 Kompetenz.....	8
7 3 Bewusstsein .....	8
7 4 Kommunikation .....	8

**Regelwerk zu den Normen**  
**DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN**  
**16775:2016**

7 5 Dokumentierte Information .....	9
7 5 1 Allgemeines .....	9
7 5 2 Erstellen und Aktualisieren.....	9
7 5 3 Lenkung dokumentierter Information.....	9
8 Betrieb .....	10
8 1 Betriebliche Planung und Steuerung.....	10
8 2 Anforderungen an Dienstleistungen .....	10
8 2 1 Kommunikation mit den Kunden.....	10
8 2 2 Erstbeurteilung der Auftraggeberanfrage .....	10
8 2 3 Überprüfung von Anforderungen in Bezug auf Dienstleistungen .....	11
8 2 4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen.....	11
8 3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen .....	11
8 4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen .....	12
8 4 1 Allgemeines .....	12
8 4 2 Art und Umfang der Steuerung .....	12
8 4 3 Informationen für externe Anbieter.....	12
8 5 Dienstleistungserbringung.....	13
8 5 1 Sachverständigenleistung.....	13
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	13
8 5 3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter.....	14
8 5 4 Erhaltung .....	14
8 5 5 Tätigkeiten nach der Lieferung .....	14
8 5 6 Überwachung von Änderungen.....	14
8 6 Freigabe von Leistungen.....	14
8 7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse.....	15
9 Bewertung der Leistung .....	15
9 1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	15
9 1 1 Allgemeines .....	15
9 1 2 Auftraggeberzufriedenheit.....	16
9 1 3 Analyse und Bewertung.....	16
9 2 Internes Audit .....	16
9 3 Managementbewertung.....	17
10 Verbesserung.....	18
10 1 Allgemeines .....	18

# Regelwerk zu den Normen

## DIN EN ISO 9001:2015 und DIN EN

### 16775:2016

10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen.....	18
10.3 Fortlaufende Verbesserung.....	19
11.0 Begriffserklärung .....	19

## 1 Anwendungsbereich

Unternehmensbezeichnung: Mustermann AG  
Straße: Zum Salm 27  
PLZ, Ort: D-88662 Überlingen

GF: Klaus Seiler, MSc. in QM  
QM-Manager/-in: Hans Mustermann

Anzahl Mitarbeiter/-innen: 5  
Dienstleistung: Sachverständigentätigkeiten

Aufgrund der Unternehmensleistungen haben wir eine Versicherung für den üblichen Umfang der Leistungen abgeschlossen.

## 2 Normative Verweisungen

Im Rahmen unseres Managementsystems beachten wir folgende normative Vorgaben (Beispiele):

DIN EN ISO 9001:2015 Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen

DIN EN 16775:2016 Sachverständigentätigkeiten – Allgemeine Anforderungen an Sachverständigenleistungen

## 3 Begriffe (siehe Punkt 11)

## 4 Kontext der Organisation

### 4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes

Unsere wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sind für die strategische Ausrichtung relevant. Die Themen zur Erreichung der beabsichtigten Ergebnisse sind in externe und interne Zusammenhänge unterteilt. Die Themen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Themen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

#### Nachweis(e)

FB 4 0 0 Kontext

4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

### 4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien

Wir haben die Erfordernisse und Erwartungen in einem Formblatt gelistet und kommunizieren diese im Unternehmen. Die Erfordernisse und Erwartungen werden laufend, formell aber jährlich geprüft und überwacht. Werden zwischen den Überwachungen neue Erfordernisse und Erwartungen erkannt, werden diese umgehend umgesetzt.

#### Nachweis(e)

FB 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen

### 4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems

Durchführung von Sachverständigenleistungen

Anforderungen, die wir für nicht geltend festgelegt haben (Beispiele):

- ⇒ 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Begründung: Wir betreiben keine Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen.
- ⇒ Wir sind Dienstleister im Sinne der Norm, somit gelten die Anforderungen der Norm, die nur Produkte betreffen, nicht.

## 4 4 Qualitätsmanagementsystem und dessen Prozesse

### 4 4 1

Mit diesem Handbuch und den nachfolgenden Regelungen und Nachweisen haben wir nachgewiesen, dass wir ein QM-System eingeführt haben. Dieses System wird fortlaufend aufrechterhalten und verbessert.

Unsere Prozesse sind im Laufe dieses Handbuchs oder in gesonderten Prozessbeschreibungen beschrieben.

Die Prozessbeschreibungen beinhalten:

- ⇒ die Prozesseingaben,
- ⇒ das zu erwartende Prozessergebnis,
- ⇒ Kriterien und Methoden zur Durchführung,
- ⇒ die Art der Messung,
- ⇒ Messmethoden,
- ⇒ bedeutende Leistungsindikatoren, die für das Prozessergebnis von Bedeutung sind,
- ⇒ Verantwortungen / Befugnisse im Rahmen des Prozessablaufes,
- ⇒ Prozessrisiken und Chancen sowie abgeleitete Maßnahmen,
- ⇒ die Form der Prozessüberwachung,
- ⇒ letzte Änderungen,
- ⇒ mögliche Prozessverbesserungen,
- ⇒ Dokumente und deren Aufbewahrung und
- ⇒ die Prozessabfolge und deren Wechselwirkungen.

### 4 4 2

Dokumentierte Informationen, wie Aufzeichnungen und Vorgaben, stehen im Einklang mit der Notwendigkeit und unterstützen die Durchführung und werden aufbewahrt.

**Arbeitsanweisung**

**AA 4 4 0 Anweisung Prozesserstellung**

**Nachweis(e)**

**FB 4 4 0 Prozesse**

## 5 Führung

### 5 1 Führung und Verpflichtung

#### 5 1 1 Allgemeines

Die oberste Leitung hat die Rechenschaftspflicht für die Wirksamkeit des QM-Systems übernommen und nimmt diese wahr. Qualitätspolitik und –ziele sind strategisch und richten sich nach unserem Kontext. Die Qualitätspolitik sowie die Bedeutung des wirksamen Funktionierens des Qualitätsmanagements ist auf allen Ebenen kommuniziert und integriert. In allen Prozessen sind unsere Anforderungen berücksichtigt und wir befolgen den prozessorientierten Ansatz. Erforderliche Ressourcen sind auf allen Ebenen bereitgestellt. Wir stellen sicher, dass die beabsichtigten Ergebnisse erreicht werden.

Wir setzen Mitarbeiter/-innen ein, die ausgebildet und unterstützt werden, um zur Wirksamkeit des QM-Systems beizutragen. Wir fördern die fortlaufende Verbesserung. Unsere Führungskräfte und deren Verantwortung ist kommuniziert durch das Organisationsdiagramm (5 3 0).

#### 5 1 2 Kundenorientierung

Wir erfüllen unsere behördlichen und gesetzlichen Anforderungen. Chancen und Risiken in Bezug auf unsere Produkte und Dienstleistungen sind festgelegt und werden überwacht (Siehe 4.1 Kontext der Organisation). Unser Fokus liegt auf der fortlaufenden Bereitstellung und Aufrechterhaltung unserer Produkte und Dienstleistungen sowie auf der Verbesserung der Auftraggeberzufriedenheit.

### 5 2 Politik / Verhaltenskodex

#### 5.2.1 Entwicklung der Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik ist für den Zweck und den Kontext unserer Organisation geeignet. Sie bildet den Rahmen zur Festlegung und Überprüfung der Qualitätsziele. Wir verpflichten uns zur Erfüllung der ermittelten Anforderungen und zur laufenden Verbesserung. Die Qualitätspolitik wurde von der Leitung erstellt.

### **Verhaltenskodex**

Die Grundsätze für unser alltägliches Verhalten der Dienstleister im Sachverständigenwesen sind festgelegt. Dies begründen wir in unserem ethischen Verhalten.

Wir verpflichten uns zu:

- ⇒ Unabhängigkeit;
- ⇒ Unparteilichkeit;
- ⇒ Objektivität;
- ⇒ Integrität

Wir beachten bei unseren Leistungen:

- ⇒ Bei tatsächlichen oder potentiellen Interessenskonflikten, wird vor einem Einverständnis zu einem Auftrag, eine Offenlegung gegenüber dem Auftraggeber durchgeführt.
- ⇒ Kommt es nach Auftragsvergabe zu einem tatsächlichen oder potentiellen Konflikt, wird der Auftraggeber ohne Verzögerung benachrichtigt. Es wird entschieden ob die Beendigung des Auftrages angestrebt wird.
- ⇒ Zu jeglicher Leistung wird Vertraulichkeit gewahrt.
- ⇒ Wir halten zeitgemäße Arbeitsstandards ein.
- ⇒ Wir werben für unsere Tätigkeiten nicht in einer Art und Weise die als irreführend oder unrichtig angesehen werden kann.

### **5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik**

Unsere Qualitätspolitik ist im Formblatt 5.2.0 Qualitätspolitik dokumentiert und wird aufrechterhalten. Sie wurde allen Mitarbeitern/-innen vermittelt und wird angewendet. Die Qualitätspolitik wird den interessierten Parteien zur Verfügung gestellt.

**Nachweis(e)**

**5 2 0 Qualitätspolitik**

### **5 3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation**

Die Verantwortlichkeiten und Befugnisse für relevante Rollen sind zugewiesen, intern kommuniziert und werden verstanden.

Wir haben Verantwortungen und Befugnisse zugewiesen für:

- ⇒ die Sicherstellung, dass das QM-System die Normforderungen erfüllt,
- ⇒ die Sicherstellung, dass die beabsichtigten Prozessergebnisse geliefert werden,
- ⇒ eine Berichterstattung über die
  - Leistung,
  - Verbesserungsmöglichkeiten,
  - Änderungen und
  - Innovationdes QM-Systems,
- ⇒ die Förderung der Kundenorientierung,
- ⇒ die Aufrechterhaltung der Integrität bei Änderungen des QM-Systems.

**Nachweis(e)**

**5 3 0 Organisationsdiagramm**

## **6 Planung**

### **6 1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen**

#### **6.1.1**

Aus unseren Themen zum Kontext (4.1) und Anforderungen (4.2) haben wir Risiken und Chancen bestimmt.

Sie dienen dazu:

- ⇒ die beabsichtigten Ergebnisse zu erzielen,
- ⇒ erwünschte Auswirkungen zu verbessern,
- ⇒ unerwünschte Auswirkungen zu verhindern und zu verringern
- ⇒ eine fortlaufende Verbesserung zu erreichen.

### 6.1.2

Die Maßnahmen zum Umgang mit Risiken sind geplant und an geeigneten Stellen umgesetzt. Die Maßnahmen und deren Wirksamkeit sind Grundlage laufender Bewertungen. Alle Maßnahmen stehen im Verhältnis zum Risiko und dem Einfluss auf die Qualität unserer Dienstleistungen.

Bei dem Umgang mit Risiken und Chancen haben wir folgendes beachtet:

- ⇒ die Vermeidung von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen, um eine Chance wahrzunehmen,
- ⇒ die Beseitigung der Risikoquelle,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeit oder der Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung oder
- ⇒ Beibehaltung des Risikos durch verantwortungsbewusste Entscheidung.

Unsere Optionen:

- ⇒ Vermeiden von Risiken,
- ⇒ ein Risiko auf sich zu nehmen um Chancen wahrnehmen zu können,
- ⇒ Beseitigen der bestimmten Risikoquelle oder der Risikoquellen,
- ⇒ Ändern der Wahrscheinlichkeiten oder den möglichen Konsequenzen,
- ⇒ Risikoteilung, oder Beibehaltung durch Entscheidung.

Mögliche Konsequenzen:

- ⇒ Übernahme neuer Praktiken oder Prozesse,
- ⇒ Einführung neuer Produkte,
- ⇒ Erschließung neuer Zielmärkte,
- ⇒ Neukundengewinnung,
- ⇒ Aufbau von Partnerschaften und Interessengruppen,
- ⇒ Integration und Einsatz neuer Techniken.

**Prozess(e)**

**PA 6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen**

**Nachweis(e)**

**6 1 0 Chancen und Risiken**

## 6 2 Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung

### 6.2.1

Wir haben Qualitätsziele für alle Organisationsebenen, Funktionsbereiche und Prozesse festgelegt.

Unsere Qualitätsziele:

- ⇒ stehen im Einklang mit der Qualitätspolitik,
- ⇒ sind messbar,
- ⇒ berücksichtigen anwendbare Anforderungen,
- ⇒ sind relevant für
  - die Konformität von Dienstleistungen und
  - für die Steigerung der Auftraggeberzufriedenheit,
- ⇒ werden laufend überwacht,
- ⇒ sind auf allen Ebenen vermittelt und kommuniziert, und
- ⇒ werden wenn erforderlich aktualisiert.

**Nachweis(e)**

**FB 6 2 0 Qualitätsziele**

### 6.2.2

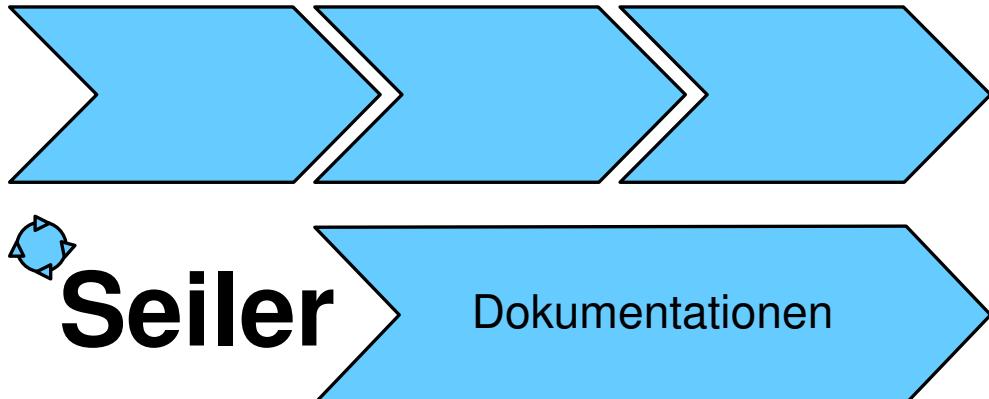
In der Planung der Qualitätsziele haben wir folgende Fragestellungen geregelt:

- ⇒ Was wird getan?
- ⇒ Welche Ressourcen sind erforderlich?
- ⇒ Wer ist verantwortlich?
- ⇒ Wann ist das Ziel abgeschlossen?
- ⇒ Wie werden Ergebnisse bewertet?

## 6 3 Planung von Änderungen

Änderungen am QM-System werden systematisch geplant und durchgeführt. Dabei beachten wir alle Prozesse und deren Wechselwirkungen.

**Qualitätsmanagement Verlag**



**Regelwerk**

**Sachverständigen-  
leistung**

**Prozessbeschreibungen**

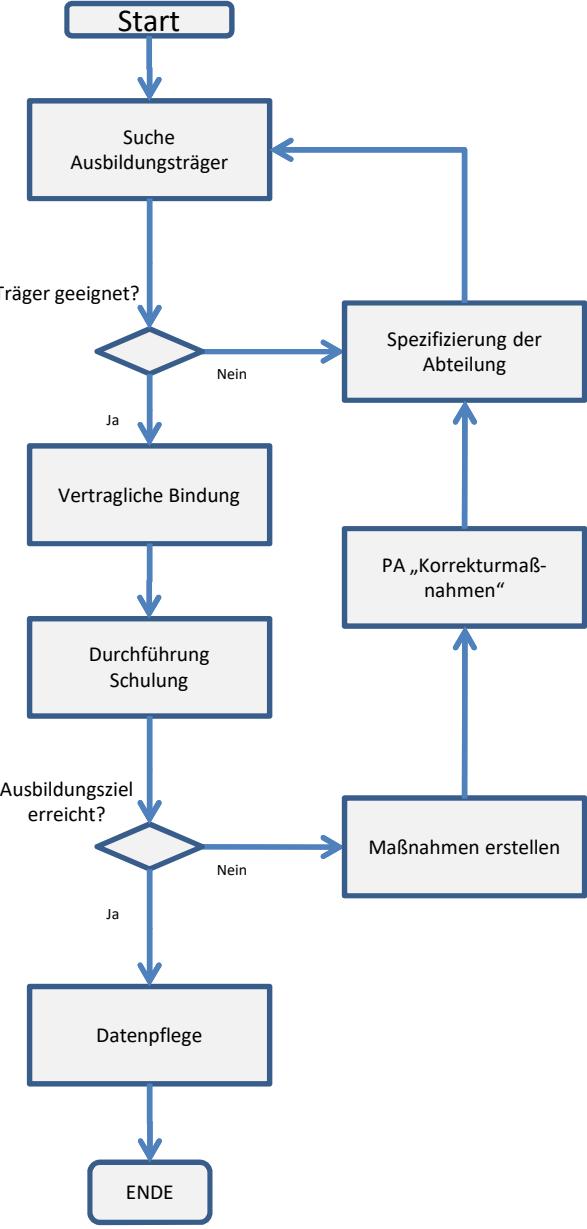
**DIN EN ISO 9001:2015**

**DIN EN 16775:2016**

## **Weitere Prozessbeschreibungen auf der CD:**

6 1 0 Ermittlung Risiken Chancen  
7 2 0 Schulungen  
7 4 0 Externe Kommunikation  
7 4 0 Interne Kommunikation  
7 5 3 2 Lenkung aufgezeichneter Informationen  
7 5 3 2 Lenkung externer Informationen  
7 5 3 2 Lenkung interner Informationen  
8 1 0 Sachverständigenleistung  
8 2 2 Behandlung von Reklamationen  
8 2 2 Ermittlung Anforderungen  
8 4 2 Auswahl Anbieter  
8 4 2 Beschaffung  
8 4 3 Kommunikation Anbieter  
8 5 1 Durchführung der Leistung  
8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit  
8 5 3 Eigentum Kunden / Anbieter  
8 6 0 Planung Prüfung  
8 7 0 Nichtkonformitäten  
9 1 2 Auftraggeberzufriedenheit  
9 1 3 Leistung Anbieter  
9 1 3 Leistungsanalyse  
9 2 2 Internes Audit  
10 2 0 Korrekturmaßnahmen

## 7.2.0 Schulungen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	GF		FB „Kompetenzen“  Angebote, Notizen  Vertrag  PA „Korrekturmaßnahmen“  Schulungsunterlagen  FB „Maßnahmenplan“  Alle Unterlagen	Gegebenenfalls durch bestehendes Angebot oder Ausschreibung, Suche nach internem Ausbilder.  Der Träger muss neben den Kosten auch die fachliche Kompetenz nachweisen, nähere Spezifizierung durch den Abteilungsleiter.  Mit Definition des Ausbildungziels und den Kosten. Bei internem Träger keine vertragliche Bindung.  Verfahren gemäß PA „Korrekturmaßnahmen“.  Durchführung der Schulung mit Erfassung Feedback.  Wenn das Schulungsziel nicht erreicht wurde, wird der Fehler durch den GF eingegrenzt und geeignete Maßnahmen festgelegt.  Nachweis der Ausbildung in der Personalakte, ggf. Aktualisierung der Kompetenzen.
Bereich, MA	GF			
Bereich, MA	GF			
Externe / interne Träger	GF			

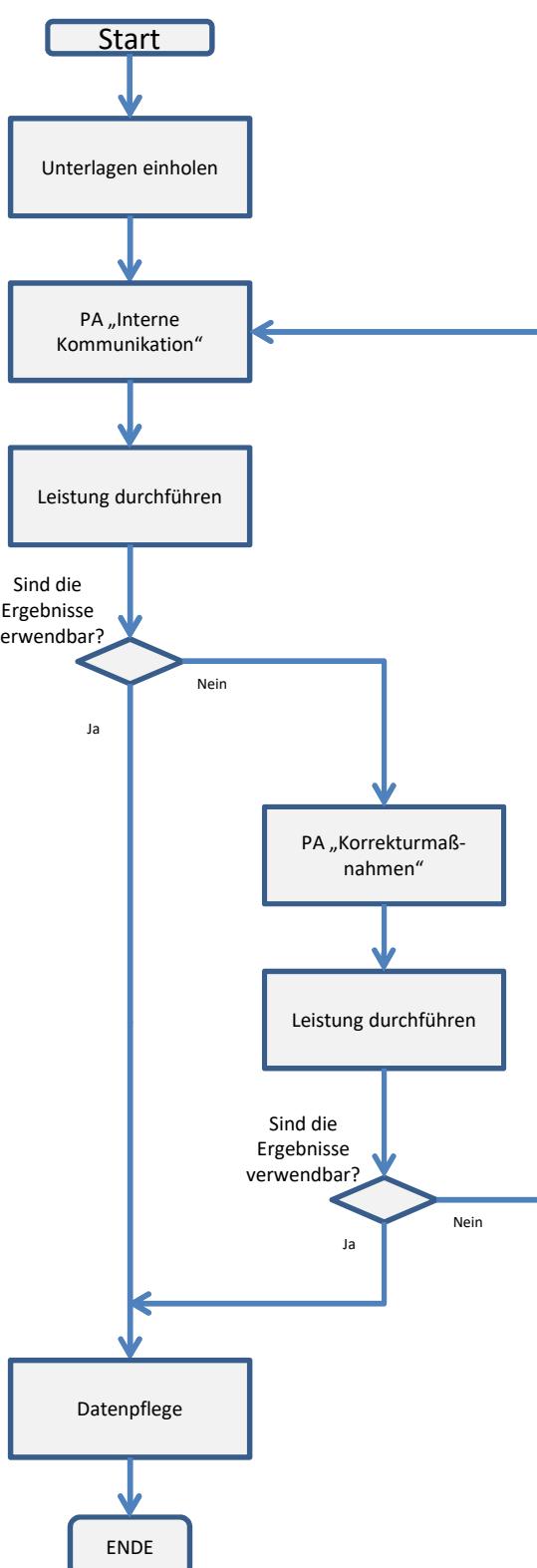
### 7.5.3.2 Lenkung aufgezeichneter Informationen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Vorges. Person	MA	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Aufzeichnung[Aufzeichnung wird erstellt]     Aufzeichnung --&gt; Frage1{Muss die Aufzeichnung abgezeichnet werden?}     Frage1 -- Ja --&gt; Pruefung[Prüfung auf Inhalte]     Pruefung --&gt; Abschließen[Abschließen des Dokumentes]     Abschließen --&gt; Frage2{Ist der Ort der Ablage bekannt?}     Frage2 -- Nein --&gt; Information[Information]     Information --&gt; Konservierung[Konservierung]     Konservierung --&gt; Kennzeichnung[Kennzeichnung]     Kennzeichnung --&gt; Ablage[Ablage]     Ablage --&gt; Ende([ENDE])   </pre>	Aufzeichnung	<p>Dies kann ein Prüfprotokoll, ein Angebot, ein Kalibrierungsnachweis oder jede andere Aufzeichnung des Unternehmens sein.</p> <p>Falls die Aufzeichnung von einer anderen Person oder Funktion freigegeben werden muss, wird es dieser zur Prüfung vorgelegt.</p> <p>Das Dokument wird abgezeichnet vom MA der Aufzeichnung. Gegebenenfalls gehen die Daten in andere Auswertungen mit ein.</p> <p>Falls der Aufbewahrungsort nicht bekannt ist., wird dieser erfragt.</p> <p>Falls die Aufzeichnung weiter konserviert werden muss (Datensicherung...), wird dies entsprechend vermerkt.</p> <p>Kennzeichnung des Dokumentes mit ggf. „ALT“, Aufbewahrungsfrist und Aufbewahrungsduer.</p> <p>Ablage der Aufzeichnung im Archiv, Produktionsordner, technischen Dokumenten oder sonstigem vorgesehenem Ort.</p>

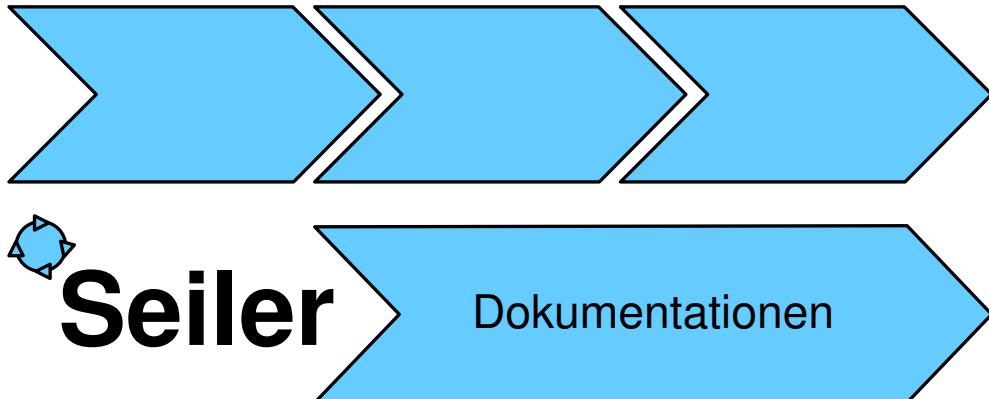
## 8.1.0 Sachverständigenleistung

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
Kunde	Sachv.	<pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Erstbeurteilung[Erstbeurteilung]     Erstbeurteilung --&gt; Decision1{Durchführung möglich?}     Decision1 -- Ja --&gt; RisikenErmitteln[Risiken ermitteln]     RisikenErmitteln --&gt; Decision2{Unvertretbares Risiko?}     Decision2 -- Ja --&gt; Absage1[Absage]     Absage1 --&gt; ENDE1([ENDE])     Decision2 -- Nein --&gt; EntwurfVertrag[Entwurf Vertrag]     EntwurfVertrag --&gt; Decision3{Auftrag erteilt?}     Decision3 -- Ja --&gt; Durchfuehrung[Durchführung der Leistung]     Durchfuehrung --&gt; ENDE2([ENDE])     Decision3 -- Nein --&gt; Ablage[Ablage]     Ablage --&gt; ENDE1   </pre>	Auftraggeberanfrage	Gem. DIN EN 16775 5.2 Erstbeurteilung der Auftraggeberanfrage
Kunde	Sachv.		Auftraggeberanfrage, Absage	Freundliche Absage und ggf. Verweis auf Partner und eigene Leistungen.
Kunde	Sachv.		Auftraggeberanfrage, Checkliste Projekte	Gem. DIN EN 16775 5.3 Riskoidentifizierung. Ermittlung von Risiken welche das Projekt und dessen erfolgreiche Abwicklung gefährden könnte.
Kunde	Sachv.		Auftraggeberanfrage, Absage	Freundliche Absage und ggf. Verweis auf Partner und eigene Leistungen.
Kunde	Sachv.		Auftraggeberanfrage, Checkliste Projekte, Vertragsentwurf	Gem. DIN EN 16775 5.4 Vereinbarung. Erstellen einer Vereinbarung / eines Vertrages mit detaillierter Leistungsbeschreibung.
Kunde	Sachv.		Auftraggeberanfrage, Checkliste Projekte, Vertragsentwurf	Ablage des Vorgangs und ggf. Auswertung der Ursachen.
Kunde	Sachv.		Auftraggeberanfrage, Checkliste Projekte, Vertragsentwurf, Erhobene Daten und erstelle Ergebnisse.	Gem. DIN EN 16775 5.5 Sachverständigenleistung. <u>In den Teilschritten:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Verfahren</li> <li>o Durchführung und</li> <li>o Zu lieferndes Ergebnis</li> </ul>

## 8.6.0 Planung Prüfungen

MA	VA	Ablauf / Tätigkeiten	Dokumente	Ablauf / Hilfsmittel
MA	GF	 <pre> graph TD     Start([Start]) --&gt; Unterlagen[Unterlagen einholen]     Unterlagen --&gt; PA1[PA „Interne Kommunikation“]     PA1 --&gt; Leistung1[Leistung durchführen]     Leistung1 --&gt; Decision1{Sind die Ergebnisse verwendbar?}     Decision1 -- Ja --&gt; Leistung1     Decision1 -- Nein --&gt; PA2[PA „Korrekturmaßnahmen“]     PA2 --&gt; Leistung2[Leistung durchführen]     Leistung2 --&gt; Decision2{Sind die Ergebnisse verwendbar?}     Decision2 -- Ja --&gt; Leistung2     Decision2 -- Nein --&gt; Datenpflege[Datenpflege]     Datenpflege --&gt; ENDE([ENDE])   </pre>	FB „Prüfplan“, Verfahren	Aufgrund von vorherigen Ergebnissen, Prozessergebnissen aus anderen Prozessen, Kundenanforderungen oder sonstigen Anlässen.
MA	GF		PA „Interne Kommunikation“, FB „Prüfplan“, FB „Maßnahmenplan“, Verfahren, ...	Festlegung der gewünschten Ergebnisse, Prüfschritte, Verantwortungen, Folgemaßnahmen.
MA	GF		FB „Prüfplan“, Verfahren	Die Leistung wird gestartet, wobei die Prüfschritte im Einzelnen abgearbeitet und genauer untersucht werden. Das Ergebnis, die Verwendbarkeit und die Wirtschaftlichkeit der Prüfung stehen im Vordergrund.
MA	GF		PA „Interne Kommunikation“, FB „Prüfplan“, Verfahren, ...	Ergebnisse sind verwertbar, wenn das Prüfergebnis über die Dienstleistung eine Aussage gibt.
MA	GF		PA „Korrekturmaßnahmen“, FB „Maßnahmenplan“	Die einzelnen Prüfschritte werden genau betrachtet und falls notwendig verändert, Verfahren gemäß PA „Korrekturmaßnahmen“.
MA	GF		FB „Prüfplan“	Die Leistung wird unter beherrschten Bedingungen durchgeführt.
MA	GF		FB „Prüfplan“	Falls die Ergebnisse nicht verwertbar sind, wird der Prozess mit den bestehenden Unterlagen erneut durchlaufen.
	GF		FB „Prüfplan“, alle Unterlagen	Änderung des Prüfplans und Veröffentlichung an den relevanten Stellen.

**Qualitätsmanagement Verlag**



# **Regelwerk**

# **Sachverständigen-**

# **leistung**

**Formblätter / Nachweisformen**

**DIN EN ISO 9001:2015**

**DIN EN 16775:2016**

# Weitere Formblätter und nachweise auf der CD:

- 4 0 0 Kontext
- 4 1 0 Kontext, Erfordernisse und Erwartungen
- 4 4 0 Prozesse
- 5 2 0 Qualitätspolitik
- 5 3 0 Organisationsdiagramm
- 5 3 0 Verantwortungen und Befugnisse
- 6 1 0 Chancen und Risiken
- 6 2 0 Qualitätsziele
- 6 3 0 Änderungen am QM-System
- 7 1 3 Liste Infrastruktur
- 7 2 0 Kompetenzen
- 7 4 0 Liste Kommunikationswege
- 7 4 0 Protokoll Besprechung
- 7 5 1 Dokumentierte Informationen
- 8 1 0 Planung und Steuerung
- 8 2 3 Checkliste Projekte
- 8 4 2 Checkliste Anbieter
- 8 5 1 Softwarevalidierung
- 8 5 2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit
- 8 5 6 Überwachung Änderungen
- 8 6 0 Standardprüfplan
- 8 7 0 Fehlerliste
- 9 1 2 Auftraggeberzufriedenheit
- 9 1 3 Leistung Anbieter
- 9 1 3 Leistungsbewertung
- 9 2 2 Auditbericht
- 9 2 2 Auditcheckliste 9001:2015
- 9 2 2 Auditcheckliste 9001 16775
- 9 2 2 Auditcheckliste 16775:2016
- 9 2 2 Auditplan
- 9 2 2 Auditprogramm
- 9 3 3 Managementbewertung
- 10 2 0 Nichtkonformitäten Korrekturmaßnahmen

### Externe Zusammenhänge:

- ⇒ Gesetzlich;
  - Wir beachten das Sachverständigenrecht
  - Wir halten die Anforderungen der Berufsgenossenschaften ein,
  - Wir beachten das Urheberschutzgesetz und das Bundesdatenschutzgesetz,
- ⇒ Technisch;
  - Wir betreiben ein Firmennetzwerk,
- ⇒ Wettbewerblich;
  - Wir sind Anbieter von Sachverständigenleistungen,
- ⇒ Marktüblich;
  - Unsere Kunden können unsere Dienstleistungen mittels Angebot oder schriftlicher Beauftragung ordern,
  - Wir führen unsere Leistungen vor Ort durch,
  - Wir erstellen Gutachten auf Grundlage der im Auftrag gegebenen Vorgaben,
- ⇒ Kulturell / Sozial
  - Wir erfassen religiöse und kulturelle Anforderungen,
  - Wir beachten die Anforderungen der gesellschaftlichen Verantwortung,
- ⇒ Wirtschaftlich
  - Wir erstellen Rechnungen auf Grundlage des Justizvergütungs- und Entschädigungsgesetzes (JVEG),

### Interne Zusammenhänge:

- ⇒ Dienstleistungen;
  - Wir beraten Kunden telefonisch und vor Ort,
  - Wir führen Schulungen durch zu verschiedenen Software- und Netzwerkanwendungen,
- ⇒ Interessierte Parteien;
  - Der Gesetzgeber und regelsetzende Dienststellen,
  - Kunden wie Personen, Unternehmen und öffentliche Einrichtungen,
  - Vertriebspartner.

### Form der Überwachung und Überprüfung:

- Während der laufenden Dienstleistungsrealisierung, der Managementbewertung und in den internen Audits.

### Interessierte Parteien unseres Unternehmens

Partei	Erfordernisse / Erwartungen
Kunden / Auftraggeber	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertraulichkeit; Den Kunden wird vor Beginn des Projektes eine Verschwiegenheitserklärung überreicht. Alle internen Mitarbeiter/-innen sind ebenfalls zur Vertraulichkeit verpflichtet.</li> <li>- Integrität; Alle erhobenen Daten und Erkenntnisse werden vollständig bereitgestellt.</li> <li>- Verfügbarkeit; Erhobene Daten und Erkenntnisse sind unmittelbar verfügbar und gesichert.</li> <li>- Verantwortung; Für alle Projektphasen sind die Verantwortungen festgelegt und zugewiesen.</li> <li>- Authentizität; Alle erhobenen Daten sind authentisch und werden auf Authentizität geprüft.</li> <li>- Zuverlässigkeit; Informationen sind zuverlässig erhoben und werden bei jedem Projekt bewertet.</li> </ul>
Eigentümer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informationen bei grundlegenden Änderungen,</li> <li>- Wirtschaftliches Handeln,</li> <li>- Innovation,</li> <li>- Objektive Berichterstattung,</li> <li>- Entwicklung der Organisation</li> </ul>
Mitarbeiter/-innen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sichere Arbeitsplätze,</li> <li>- Transparente Kommunikation,</li> <li>- Laufende Kompetenzerweiterung,</li> <li>- Ergonomische Arbeitsplätze,</li> <li>- Zeitnahe Informationsabgabe,</li> <li>- Zusammenarbeit.</li> </ul>

Partei	Erfordernisse / Erwartungen
Externe Anbieter (Lieferanten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fairer Umgang,</li> <li>- Dokumentierte Informationen im notwendigen Rahmen,</li> <li>- Zeitnahe Informationen,</li> <li>- Rückverfolgung.</li> </ul>
Partner	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offene Kommunikation und</li> <li>- Zusammenarbeit</li> </ul>
Gesellschaft	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offenheit,</li> <li>- Transparenz,</li> <li>- Vermeidung von Belastungen der Umwelt.</li> </ul>
Gesetzgeber	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einhaltung regulatorischer Vorgaben und Gesetze,</li> <li>- Berichterstattung bei Nichtkonformitäten.</li> </ul>
Wettbewerber	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fairer Umgang,</li> <li>- Einhaltung von regulativen Vorgaben.</li> </ul>

Qualitätsziele 20xx (Beispiele)		Soll	Maßnahmen zur Erreichung	Verantwortlich	IST am:
Kundenzufriedenheit	<b>Ziel: Durchführung der Sachverständigenleistung ohne begründete Reklamation</b>	0	Vier – Augenprinzip bei der Erstellung von Ergebnissen, gegenprüfung von Angeboten	GF, Beauftragte Personen	
Führung	<b>Ziel: Einführung DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 16775 (Zertifizierung)</b>	100%	Aufbau Regelwerk, Zertifizierer vertraglich binden, Termine planen	GF	
Mitarbeiter/-innenzufriedenheit	<b>Ziel: Kündigungen Mitarbeiter/-innen minimieren</b>	0	Formlose Personalgespräche Halbjährlich. Ausertung der Gespräche.	GF	
Mitarbeiter/-innen	<b>Ziel: Zeitgerechte Durchführung der Sachverständigenleistung</b>	100%	Einsatzplan erstellen, Termine planen und überwachen, frühzeitige Kundenabsprache	GF	

Qualitätsziele 20xx (Beispiele)	Soll	Maßnahmen zur Erreichung	Verantwortlich	IST am:
<b>Bereitstellung von Mitteln</b>	<b>0 Ausfall bei Terminen</b>	<b>Ausstattungsliste erstellen, regelmäßige Wartung und Prüfung, Laufende Prüfung des Bedarfs, Beschaffung bei Bedarf</b>	<b>GF</b>	
<b>Verbesserung der Prozesse</b>	<b>Ziel: Laufende Auswertung der Prozessergebnisse</b>	<b>Auswertung BWA</b>	<b>Auswertung der BWA, Maßnahmen ableiten, Korrekturen</b>	<b>QM</b>
<b>Anbieter von Lieferungen und Leistungen</b>	<b>Ziel: Bewertung der Anbieter</b>	<b>1x komplett</b>	<b>Ermittlung der wichtigsten Anbieter mit Bezug auf die Sachverständigenleistung</b>	<b>GF, Beauftragte Personen</b>
<b>Akquisition, Vertriebsziele</b>	<b>Ziel: Durchschnittliche Bearbeitungszeit</b>	<b>Kleiner 7 Werktag</b>	<b>Projektplanung zentral,</b>	<b>GF, Beauftragte</b>

Qualitätsziele 20xx (Beispiele)	Soll	Maßnahmen zur Erreichung	Verantwortlich	IST am:
Vorkehrungen zum Schutz der Gesundheit und der Sicherheit am Arbeitsplatz  <b>Ziel: Durchführung der Erst- und Folgeunterweisungen im Rahmen des Arbeitsschutzes.</b>	ge ten,	Überwachung der Projektlaufzei- ten, Gespräche und Maßnahmen bei Verzug	Personen	
Umsetzung von Maßnahmen aus alten Qualitätszielen  <b>Ziel: nicht belegbar</b>				
Ausschluss von Haftungsrisiken, Risikominimierung  <b>Ziel: Ausführliche Einarbeitung von Auszubildenden und neuen Mitarbeiter/-innen</b>	1x per anno	Externen Arbeitsschützer beauf- tragen, Begehungungen durchführen Konsequenzen und Maßnahmen ableiten	GF	

Qualitätsziele 20xx (Beispiele)		Soll	Maßnahmen zur Erreichung	Verantwortlich	IST am:
Regulatorische Anforderungen					
<b>Ziel: Prüfung auf Neuerungen</b>	2x per anno	Überwachung Internetseiten und Informationen IHK	GF		

Erstellt, geprüft und freigegeben am: xx.xx.xxxx

Unterschrift GF

Projektstart:

Name, Datum, Unterschrift

## Vor Leistung

Fragestellung	Erfüllt	Maßnahme / Festlegung
<b>Erstbeurteilung</b>		
Auftraggeber / kurze Projektbeschreibung	29.09.xx	Mustermann AG  Eignung des Managementsystems beurteilen. Prüfen Frage ob weitere Verbesserung möglich ist.
Art und Typ entspricht den Unternehmensleistungen?		Managementsysteme werden laufend beurteilt.
Auftrag eindeutig und wird verstanden?		Nach Rücksprache am Standort Überlingen.
Auftrag befindet sich im Bereich des Sachgebietes?		Ja, das Managementsystem entspricht der ISO 13485.
Spezifisches Wissen vorhanden?		Studium Qualitätsmanagement, Ausbildung LEAD Auditor.
Infrastruktur vorhanden und geeignet?		Laptop, Kamera und Fahrzeug notwendig.
Material vorhanden und ist geeignet?	29.09.xx	Nicht zutreffend.
Ausrüstung vorhanden und geeignet?	29.09.xx	
Vorgesehener Zeitplan kann eingehalten werden?		Geplant auf viertes Quartal 10 Tage.
Anwendbare Bestimmungen ermittelt und bekannt?		Anwendbar ist die ISO 13485 und die ISO 19011
Spezielle Ressourcen und externe Unterauftragnehmer?		Keine
Notwendige Informationen vorhanden und umfassend?		Managementhandbuch wurde in PDF übergeben
Zugang zu Informationen und weiteren gewährleistet?		Ein Zugriff auf Google-Drive wurde eingerichtet

Fragestellung	Erfüllt	Maßnahme / Festlegung
Einhaltung des Kodex ist gewährleistet?		Es bestehen keine abhängigen Beziehungen
Weitere Umstände und Anforderungen bekannt?		Nicht zutreffend
<b>Risikoidentifizierung</b>		
Interessenskonflikt kann erkannt werden?		Keine geschäftliche Beziehung oder Abhängigkeit bisher.
Rechtliche Risiken sind vorhanden oder wahrscheinlich?		Nicht erkannt
Verantwortung kann übernommen werden?		Ja
Besondere Haftung / Versicherung notwendig?		Betriebshaftpflicht ist ausreichend
Der Ablaufplan kann terminlich gehalten werden?		5 Manntage sind eingeplant
Das Projekt ist in der Komplexität zu groß?		Nein, üblicher Umfang
Die Einschränkungen gefährden den erfolgreichen Ablauf?		Nein
<b>Vereinbarung / Vertragsentwurf</b>		
Ablauf ist beschrieben und beiden Seiten bekannt?		Auftrag vom 12.12.20xx
Das zu liefernde Ergebnis ist festgelegt und beschrieben?		Projektbeschreibung
Zeitlicher Ablauf und Kosten sind vereinbart?		Projektbeschreibung
Vertraulichkeit / Verschwiegenheit vereinbart und schriftlich erklärt?		Steht aus
Die gegenseitigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen geklärt?		Mit Übermittlung Angebot

Fragestellung	Erfüllt	Maßnahme / Festlegung
Berufliche Standards sind beschrieben und vereinbart?		Audit gem. ISO 19011
Mögliche Anforderungen an Unter- vergabe vereinbart / kommuniziert?		Leitungspersonal muss zugegen sein.
Einschränkungen sind ermittelt und bekannt?		Ein Tag vor Ort
Weitere Anforderungen des Auf- traggebers kommuniziert?		Siehe Mails
Form der Ergebnisübergabe ist fest- gelegt?		Bericht

## Leistungserbringung

Fragestellung	Erfüllt	Maßnahme
<b>Allgemein</b>		
Daten erfasst		Übernahme aus Google-Drive
Daten analysiert		Abklärung mit Normforderungen
Daten bewertet		Siehe Notizen zum Auftrag
Weitere Vereinbarung der Metho- dik notwendig?		Nein
Weitere Vereinbarung zu Meilen- steine notwendig?		Nein, Kleinprojekt
<b>Erbringung der Sachverständigenleistung</b>		
Verfahren festgelegt?		Im Angebot beschrieben

Fragestellung	Erfüllt	Maßnahme
Entspricht das Verfahren den regulativen Vorgaben?		Entsprechend ISO 19011
Informationen aus vorgehenden Projekten vorhanden / nutzbar?		Letzter Bericht vom 07.07.20xx
Weitere Anforderungen zur Durchführung notwendig?		Anreise und Hotel
<b>Durchführung der Sachverständigenleistung</b>		
Verfahren wurde angewendet und ist geeignet?		Siehe Aufzeichnungen
Vorgehensweise und Prozesse eingehalten?		Ja, vom Kunden bestätigt
Korrekturmaßnahmen notwendig / durchgeführt?		Ohne
Vorzeitiger Abbruch war wegen Korrekturen notwendig?		Nein
Sachverständigenleistung endgültig beendet?		Mit Auditbericht vom 15.12.20xx
<b>Zu lieferndes Ergebnis</b>		
Die allgemeinen Angaben sind erstellt und beschrieben?		Vorlage Auditbericht und ausgefüllt
Fragen sind beantwortet, wenn dies eine Fragestellung war?		Keine
Ergebnis ist festgehalten und wie vereinbart erhoben?		Auditbericht mit Fotografien (Begehung)
Schlussfolgerungen sind abgegeben und erläutert?		Auditbericht
Erläuterungen abgegeben, wenn dies erforderlich ist?		Siehe Empfehlungen = Erläuterungen
Beurteilungsgrundlagen waren geeignet?		Erhobene / eingesehene Daten und übergebene Unterlagen

Fragestellung	Erfüllt	Maßnahme
Entgegenstehende fachliche Auffassungen sind erläutert?		Nicht notwendig
Zusammenfassung der Aufgabe und des Inhaltes beschrieben?		Siehe Auditbericht
Bedingungen der Durchführung beschrieben?		Entsprechend DIN EN ISO 19011
Verwendete Ressourcen beschrieben und bewertet?		Nicht zutreffend
Ortsbesichtigungen und Augenschein Durchführungen beschrieben?		Siehe Auditbericht
Ergebnis in festgelegter Form übergeben?		Auditbericht mit Anhänge
Grenzen der Gültigkeit der Ergebnisse beschrieben?		Nicht zutreffend
Projekt ist konform mit regulativen Vorgaben?		Ja, DIN EN ISO 19011
Dokumentation und Archivierung durchgeführt?		Projektorder C:Daten/Projekte/xy

Projektende:

Name, Datum, Unterschrift

## 8.6.0 Prüfplan

### Sachverständigenleistung

Nr.	Merkmale	Zu beachten	Stichprobe
1	Auftraggeberabfrage	Identität Fokus / Bereich Standort Konflikte	100% 100% 100% 100%
2	Auftrag	Liquidität Beschreibung Fachliche Richtigkeit	Neukunden 100% 100%
3	Datenerhebung	Verwertbarkeit Umfang	100% 100%
4	Durchführung	Dauer Erhobene Daten Fotografien Interviews	100% 100% 10% 100%
5	Bewertung / Bericht	Aussagekraft Verständlichkeit Rechtschreibung Schlussfolgerungen	100% 100% 100%
6	Übergabe	Vollständigkeit Erklärungen	100% 100%
7			
8			
9			

Fragestellung	Ergebnis	Maßnahmen / Termine	Verantwortlich
Status von Maßnahmen aus der vorhergehenden Bewertung.	In der letzten Bewertung wurden keine Maßnahmen abgeleitet.	Ohne	Ohne
Veränderungen, die das QM-System betreffen.	Eine Mitarbeiterin hat das Unternehmen verlassen.	Einarbeitung einer weiteren Mitarbeiterin. Die GF nimmt bis dahin verstärkt Aufgaben wahr. Maßnahmendauer 12 Monate und Neubewertung.	GF
Veränderungen in der strategischen Ausrichtung.	Es werden weitere Leistungen angeboten.	Einstellung einer Fachkraft, Einarbeitung und Bewerbung des neuen Fachgebietes.	GF, Verwaltung

## Informationen über die Qualitätsleistung

Fragestellung	Information	Indikator	Entwicklung
Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen.	Bei der Erstellung von Gutachten gab es verstärkt Probleme. Saisonale Schwierigkeiten bei der Termintreue (Wetter).	Auswertung termintreue bei allen Projekten. Ergebnisanalyse.	Abgestellt
Ergebnissen von Überwachungen und Messungen (Prüfungen).	Die Auslastung der GF ist weiterhin zu hoch.	Anzahl der Übernachtungen im Jahr, Anzahl der neuen Projekte und gefahrene Kilometer.	Gleichbleibend
Kundenzufriedenheit	Eine Reklamation wegen Projektabbruch.	Anzahl der durchgeführten Projekte im Laufe eines Jahres.	Gleichbleibend
Themen in Bezug auf externe Anbieter und andere relevante interessierte Parteien.	Hotels werden zunehmend schlechter und der Service lässt zu wünschen übrig.	Anzahl der Übernachtungen und Bewertung der Einrichtungen durch die GF.	Verschlechtert
Eignung von Ressourcen, die für Aufrechterhaltung eines wirkamen Qualitätsmanagementsystems erforderlich sind.	Als Dienstleister sind die Ressourcen nur personell.	Auftretende Probleme bei der Abwicklung von Projekten.	Gleichbleibend gut
Prozessleistung und Konformität von Dienstleistungen.	Es wurden verstärkt Projekte im regionalen Bereich durchgeführt.	Durchgeführte Projekte und gefahrene Kilometer.	Keine Bewertung
Ergebnisse interner und externer Audit.	Intern 3 Abweichungen, extern nur Feststellungen	Qualität der Abweichungen, Feststellungen und Empfehlungen	Unangenehm

Fragestellung	Information	Indikator	Entwicklung
Wirksamkeit von Maßnahmen zur Behandlung von Risiken und Chancen (siehe 6.1).	Derzeit keine Maßnahmen zur Behandlung von Chancen und Risiken.	Ohne	
Neue potentielle Chancen zur fortlaufenden Verbesserung.	Erhöhung interner Besprechungen .	Anzahl der durchgeführten Besprechungen und Maßnahmen der Projektlenkung.	Steigend

### Entscheidungen und Maßnahmen:

Fragestellung	Entscheidung	Maßnahmen / Termine
Chance der fortlaufenden Verbesserung	Verbesserung der Kundeninformationen.	Bei komplexen Projekten werden die Kunden in Zukunft besser informiert und aufgeklärt. Eine Schulung zum Thema wird Pflicht und Vorkenntnisse werden besser bewertet. Termin: Ab sofort.
Änderungsbedarf am QM-System	Umstellung des Managementsystems auf die High Level Structure.	Neuerstellung des QM-Systems. Termin: Sommer xxxx.
Änderungsbedarf am Ressourcenbedarf	Beschaffung eines neuen Fahrzeugs	Suche nach geeignetem Fahrzeug und nach Möglichkeit ein Folgemodell des bestehenden Fahrzeuges. Termin: 15.12.xxxx

### Fortlaufende Verbesserungen

### Änderungen am QM-System

Datum der nächsten Bewertung: xx.xx.xxxx;  
Musterort, den xx.xx.xxxx

Name, GF