



Management Service

**Mehr Sicherheit.  
Mehr Wert.**

# **ISO 9001:2015 – Delta Audits und Neuerungen der Norm**

Claus Engler,  
Produktmanager für  
Risikomanagementsysteme,  
TÜV SÜD Management Service GmbH

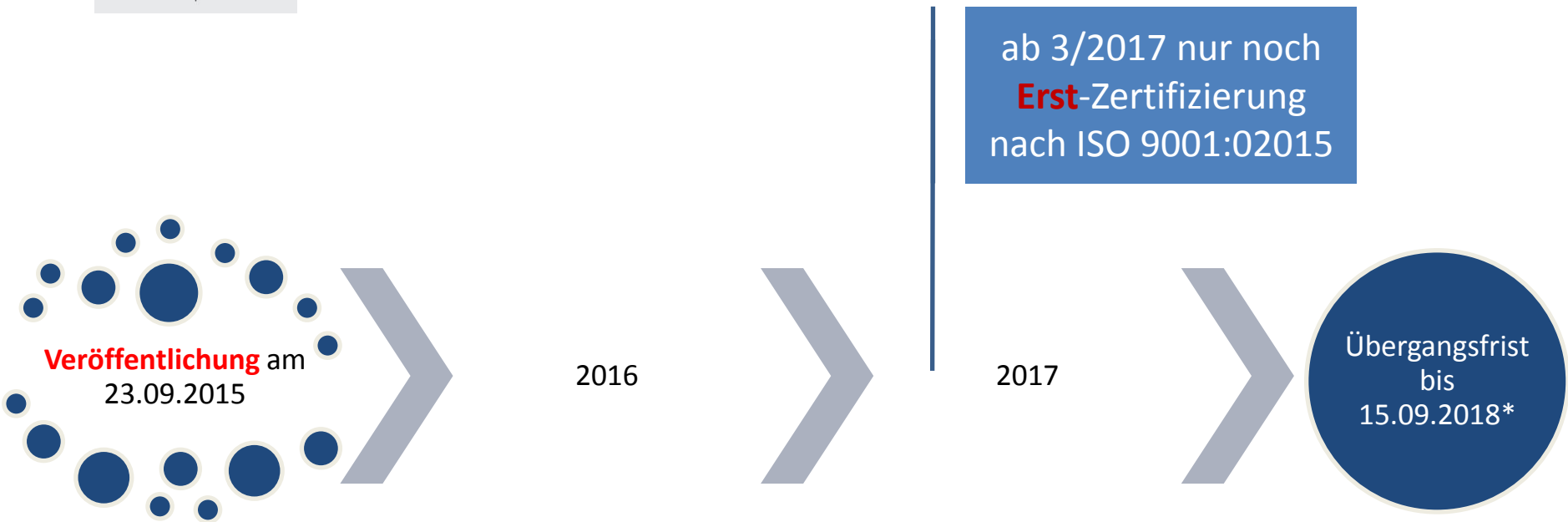


## Agenda

- Revision ISO 9001:2015 und Übergangsfrist
- Definition Delta-Audit
- Themen und Ablauf im Delta-Audit
- Nach dem Delta-Audit

# Revision ISO 9001:2015 und Übergangsfrist

# Revision ISO 9001:2015 und Übergangsfrist



\*synchronisiert mit ISO 14001

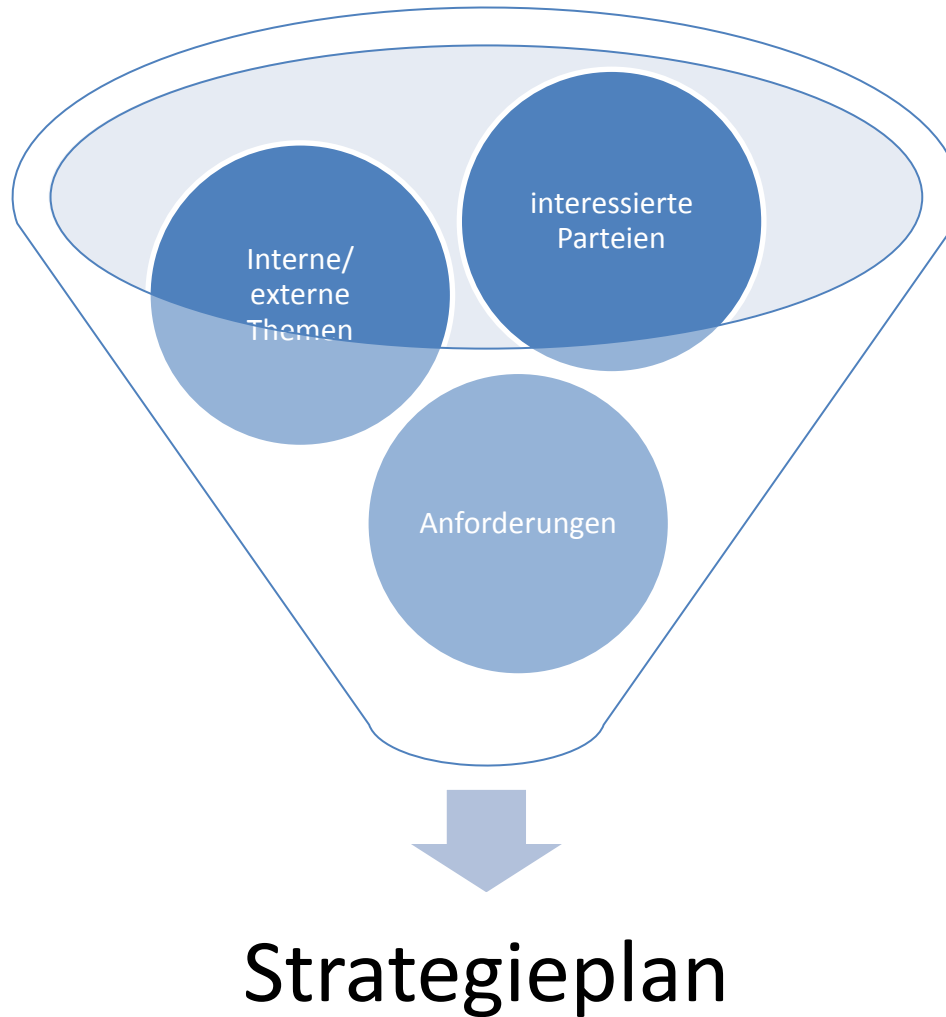
Systemumstellung zur Re-Zertifizierung (Wiederholungsaudit)

Zertifikate nach ISO 9001:2008 sind bis zum 15.09.2018 gültig

- Kontext der Organisation
- Interessierte Parteien
- Prozessorientierung
- Risiken und Chancen
- Aufgaben der Führung im Qualitätsmanagement
- Wissen der Organisation
- Kommunikation

Detailierungsgrad im Delta-Audit unterschiedlich

# Kontext der Organisation und interessierte Parteien



## Beispiel: Kontext der Organisation – Thema Gesetz

- Sind relevante Gesetze bekannt?
- Einfluss auf Ihre Strategie

### **Positive Wirkung** des Themas:

- Gesetzesänderung begünstigt Ihr Produkte und Ihre Dienstleistung

### **Negative Wirkung** des Themas:

- Gesetz oder Änderung schränkt Ihr Produkt und Ihre Dienstleistung ein

Änderungen von Themen fließen in die  
**Managementbewertung** ein



## Beispiel: Interessierte Parteien

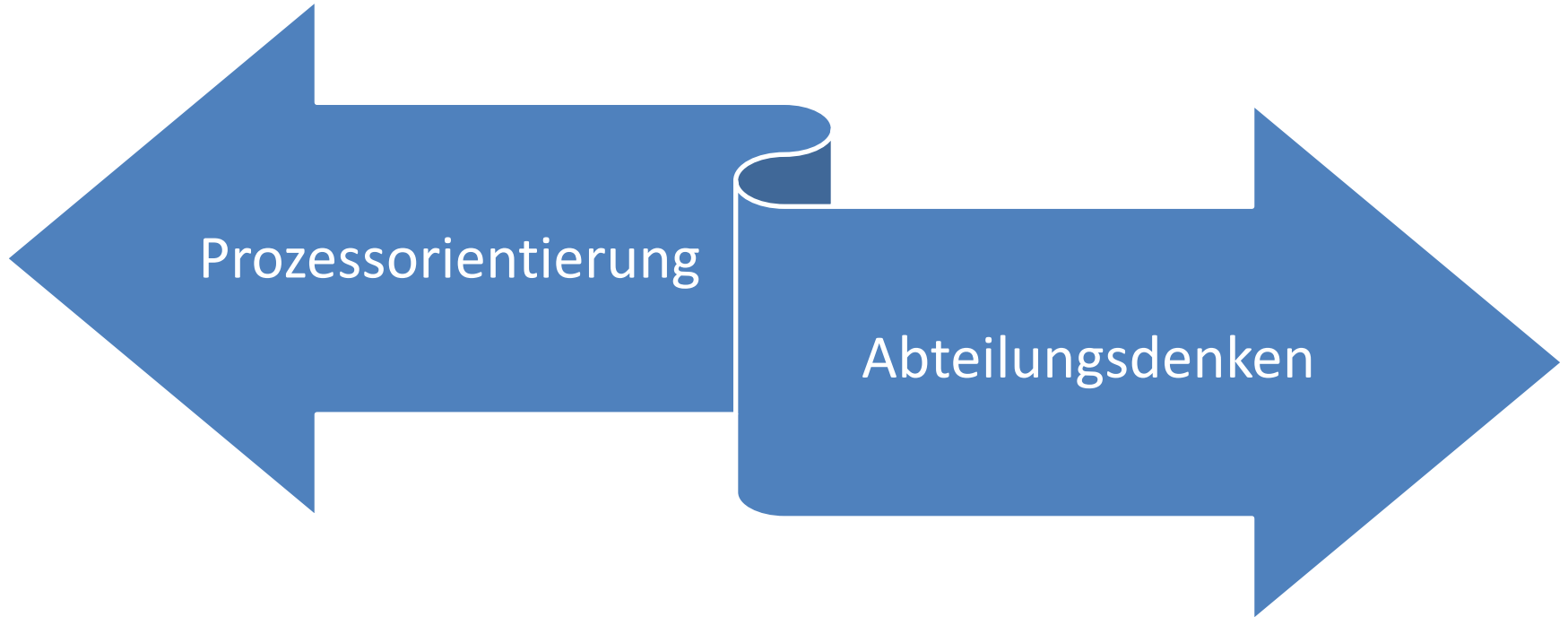
- Wer hat Einfluss?
- Auf wen haben Sie Einfluss?
- Welche Erwartungen und Erfordernisse kennen Sie?

### Interessierte Partei: Partner-Lieferant

- Anlass: Gemeinschaftsprojekt
- Projektbedeutung:
  - für Sie: Innovation
  - für Partner: Wissenserwerb
- Wissenstransfer ist
  - Erwartung des Lieferanten
  - Grundlage für Innovation
  - Risiko

Rückmeldungen von relevanten interessierten Parteien fließen in die **Managementbewertung** ein

# Wie sieht die Realität aus?



### Wann werden die beschriebenen Prozesse gelebt?

- immer  Zertifizierungsaudit

### Welche Verantwortungen und Befugnisse sind geklärt?

- Abteilungsleitung +  
Vertretung  Prozesseigner

### Wie werden die Schnittstellen der Prozesse geregelt?

- je nachdem...  Internes Kunden-Lieferanten-  
Prinzip

# Risiken und Chancen



Prozess: Vertrieb	Einsatz Außendienst	
<p><b>Womit?</b> <b>(Ausrüstung, Einrichtung)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmenfahrzeug mit Freisprechanlage</li> <li>• Firmenhandy</li> <li>• Tablet mit VPN zu Mutterhaus</li> </ul>	<p><b>Risiko im Prozess</b></p> <p>Mitarbeiter trifft nicht bei Kunden ein</p>	<p><b>Mit wem? (Fähigkeiten, Wissen, Schulung)</b></p> <p>Mitarbeiter mit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einweisung in Produkte und Dienstleistungen</li> <li>• Ausbildung in Vertrieb</li> </ul>
<p><b>Was sollten wir erhalten?</b> <b>(Eingabe)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tourenplan</li> <li>• aktuelle Infos zu Produkt und Dienstleistung</li> </ul>	<p><b>Tätigkeiten</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tourenplan sichten</li> <li>2. Kunden kontaktieren, Vorgespräch</li> <li>3. Fahrzeug gemäß Tour bestücken und Infomaterial</li> <li>4. ggf. Kunde während Anreise kontaktieren</li> </ol>	<p><b>Was sollten wir erhalten?</b> <b>(Ergebnis)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertragsabschluss</li> <li>• Kundenbindung</li> </ul>
<p><b>Womit?</b> <b>(Leistungsindikatoren)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfolgsquote (Relation Anzahl Termine und Verträge)</li> <li>• Wiederholte Aufträge pro Kunde</li> </ul>		<p><b>Wie? (Anweisungen, Verfahren, Methoden)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anweisung „Verhalten beim Kunden“</li> </ul>



Verantwortung der  
obersten Leitung

Aufgaben des QMB

# Wissen der Organisation

Intern

Extern

Nachfolgeplanung

Erfassen von Wissen

Korrektur-  
maßnahmen

Expertenwissen

Wissenserwerb  
generell

Normen

Konferenzen



Wie ist die Kommunikation geregelt?

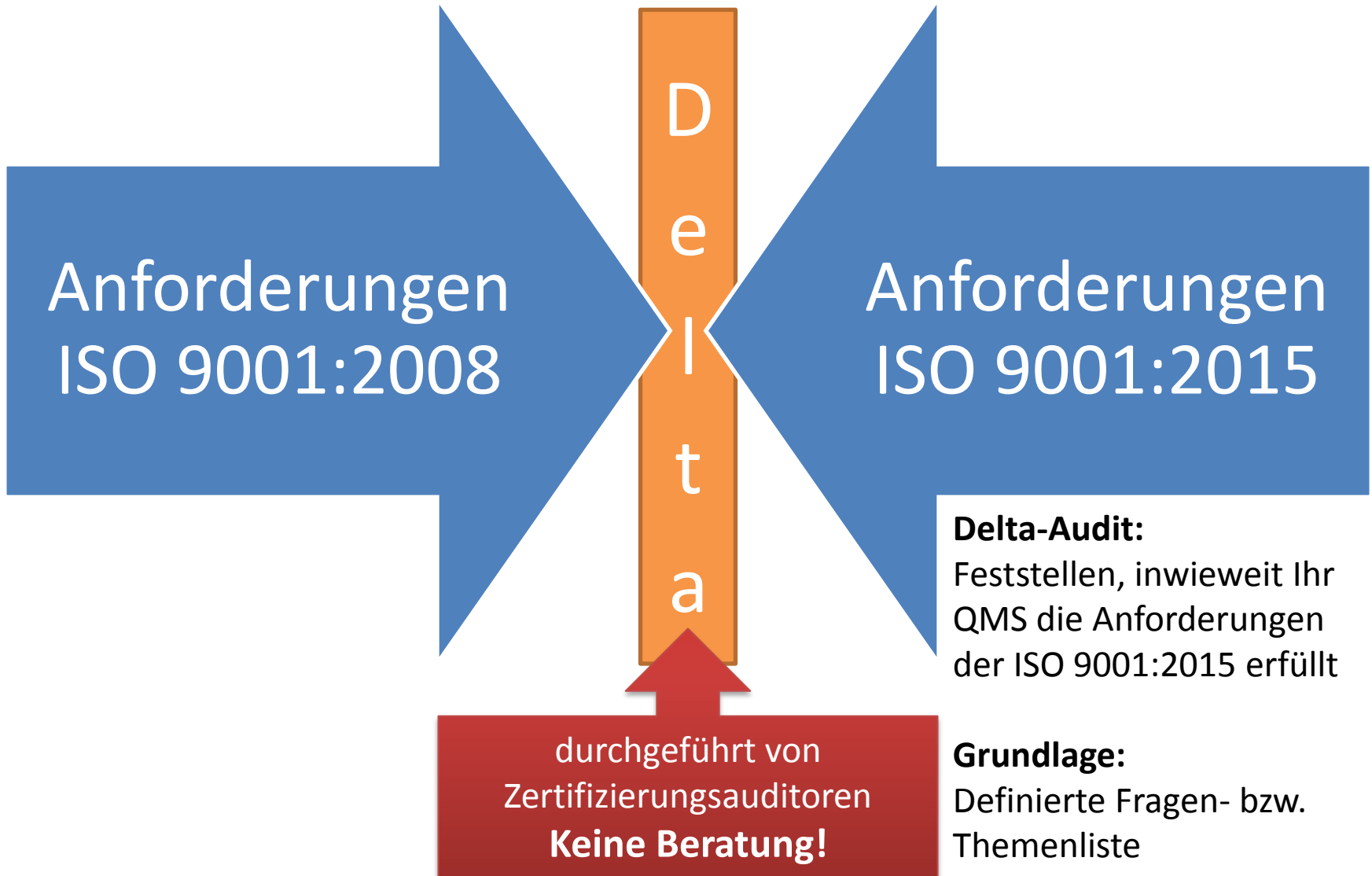
- innerhalb von Prozessen
- an Schnittstellen

Wer informiert **wen worüber** zu welchem **Zeitpunkt** auf welche **Art und Weise**?

Zuständigkeit (wer)	Empfänger (wen)	Termin/Anlass (wann)	Inhalte (worüber)	Art und Weise (wie)
Mitarbeiter/ Funktion	Mitarbeiter/ Funktion	Meilenstein Termin x	Ergebnis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• via System</li> <li>• Meeting</li> <li>• Jour Fix</li> <li>• Protokoll</li> </ul>

# Definition Delta-Audit

# Was ist ein Delta-Audit?



## Nutzen des Delta-Audits



- Unterstützung für Ihr internes Projekt „Umstellung auf Version 2015“
- Schwachstellenanalyse
- Aufzeigen der geänderten Anforderungen 2008 vs. 2015
- Handlungsfelder herausarbeiten

- Aufbau der Dokumentation
- Bisher vorgenommene Ausschlüsse
- Ausgliederte Prozesse (Outsourcing)
- Risikobasiertes Denken
- Übersicht der Stakeholder
- Umgang mit dem Unternehmens-KnowHow
- Dokumentierte Information
- Qualitätsprogramm/ Projektplan

## Vorab

- Selbsteinschätzung laut Frageliste
- Schwerpunkte für Delta-Audit festlegen

## Vor-Ort-Audit

- Bewertung des Status Quo der Umsetzung (Prozesslandschaft)
- Überprüfen der Selbsteinschätzung

## Ergebnis

- Dokumentation identifizierter Schwachstellen und Verbesserungspotentiale

- vergleichbar: Vor-Audit
- Zeitrahmen: 4-16 Stunden  
(max. 50% der eigentlichen Auditzeit)
- Schwerpunkte notwendig
- Detaillierungsgrad einzelner Themen unterschiedlich
- Bewertung vorhandener Nachweise
- Feststellen von Schwachstellen

- Implementierung der Ergebnisse aus dem Delta-Audit in Ihr QMS
- Info: Korrekturmaßnahmen werden nicht von TÜV SÜD verifiziert.
- Hinweis: Offene Themen könnten in einem Audit zu Abweichungen führen.

**Vielen Dank für  
Ihre Aufmerksamkeit!**

**Direkte Fragen?**

**Für spätere Fragen:**

Claus Engler

Produktmanager für Risikomanagementsysteme

TÜV SÜD Management Service GmbH

Telefon: 089-50084-366

Email: [Claus.Engler@tuev-sued.de](mailto:Claus.Engler@tuev-sued.de)

