ATTESTA SCHWEIZER ZERTIFIZIERUNGS-GESELLSCHAFT AG



Auditbericht 22.7.26

Polydono AG
Hintere Dorfgasse 9
3073 Gümligen

Auditdatum	09.07.2026

☒ Erstzertifizierungsaudit / Rezertifizierungsaudit

☐ 1. Aufrechterhaltungsaudit

☐ 2. Aufrechterhaltungsaudit

Durchführung	Vor Ort

ISO-Zertifizierung nach

ISO 9001:2015	Qualität

Konformitätsstatus
Das Qualitätsmanagementsystem des Kunden erfüllt die Konformitätsanforderungen.
Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015

Auditor	Kay Baumgartner
QMV	Frank Röthlisberger
Auftrag	002319

Inhaltsverzeichnis

Zweck von ISO-Managementsystemen 3
Betriebliche Nachweisquellen 3
Überprüfungsverfahren (formal, normativ) 4
Konformität 4
Meldepflicht 5
Disclaimer 5
Vertraulichkeitserklärung 5
Haftungsausschluss 5
Geltungsbereich 6
Zertifizierungsumfang (Scope) 6
Ausgelagerte Prozesse 6
Nicht anwendbare Normelemente 6
Audit 6
Managementsystem Qualität ISO 9001 7
Weitere Ergebnisse / positive Eindrücke 11
Nächstes Audit 12
Chancen zur Verbesserung 13
Beobachtungen 14
Nebenabweichungen 15
Hauptabweichungen 16

Zweck von ISO-Managementsystemen

Die Einführung eines ISO- Managementsystems und dessen regelmässige Auditierung bringt vielfältige Erkenntnisse und positive Aspekte für das Management, welche für eine erfolgreiche Unternehmensführung wichtig sind. Bei der Überprüfung der Systemwirksamkeit anhand eines externen Audits werden unter anderem folgende Aspekte in die Beurteilung miteinbezogen.

- Markt- oder Unternehmenspositionierung
- Abklärung Kundenbedürfnisse
- Erstellung Leitbild
- Dokumentation von Prozessabläufen
- Handhabung Wissensmanagement
- Aufbauorganisation des Unternehmens
- Klare Regelung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten
- Ziel- und Leistungskontrolle
- Regelung der Kommunikation zwischen Geschäftsbereichen
- Umgang mit Fehlern
- Anteil an Verschwendung in einzelnen Prozessen

Betriebliche Nachweisquellen

(das jeweilige Werkzeugset pro Norm ist über 3 Jahre weiterzuentwickeln, gem. ISO 9004)

ISO 9001 8 Werkzeuge	1) Qualitätsmanagement-HB 2) Risikomatrix 3) Prozessbeschreibungen 4) Checklisten 5) Leistungskennzahlen (Jahresrechnung, Kennzahlen, KPIs) 6) Audit (intern/extern) 7) KVP (3 Jahresplan) 8) Management-Review

Überprüfungsverfahren (formal, normativ)

Das Audit wird gemäss separatem **Auditplan** in Absprache mit dem Kunden durchgeführt.
Der Auditplan wird anfangs besprochen und als genügend umfassend und somit angemessen freigegeben.
Das Audit wird gemäss Plan durchgeführt. Die auditierten Stellen sind im Programm dokumentiert. Die schriftlichen Notizen als auch **Beweisdokumente** liegen den Unterlagen beim Auditor bei. Während des Audits schriftlich dokumentierte Feststellungen, Beobachtungen und Aussagen der Befragten sind Bestandteil dieses Auditberichts.

Bei der **Prüfung der schriftlichen Dokumente** anhand der Normen wird auf eine vollständige formale Abdeckung geachtet. Es werden alle Punkte der zu prüfenden Normen angesprochen und wo nicht anwendbar, so abgegrenzt und schriftlich festgehalten. Die Handbücher zu den zu prüfenden Normen müssen vorhanden sein, Inhalt und Aufbau den zu prüfenden Normen entsprechen. Die Organisation hat interne und externe Themen bestimmt, welche für ihre strategische Ausrichtung relevant sind. Interessierte Parteien wurden ebenfalls bestimmt und deren Anforderungen abgeklärt. Die Dokumentation ist zweckmässig. Die Prozesse, welche zur Ausführung des Systems verlangt werden, sind bestimmt.

Der **KVP – kontinuierlicher bzw. fortlaufender Verbesserungsprozess** bildet das Herzstück einer ISO-Zertifizierung und muss implementiert und aktiv bewirtschaftet sein. Dabei werden die Q-Aktivitäten, Führungssitzungen und internen Audits dokumentiert. Qualitätsziele sind zu definieren, und die **Prozessreifegrad-Bestimmung** zu erheben.

Die **Risikobewertung** wird laufend nachgeführt und sinnvoll stufengerecht verdichtet. Für die erkannten, potenziell möglichen negativen Auswirkungen wurden Massnahmen getroffen. Grundsätzliche Handhabungsfehler wurden im Audit nicht erkannt.

Konformität

Die Attesta Schweizer Zertifizierungsgesellschaft AG ist eine Zertifizierungsstelle für Managementsysteme. Ein externes Audit ist eine Konformitätsprüfung gem. ISO 17021, in welchem darzulegen ist, dass festgelegte Anforderungen bezogen auf ein Produkt, einen Prozess, ein System, eine Person oder eine Stelle erfüllt sind.

Klassifizierung von Auditfeststellungen

Hauptabweichungen
Ein Mangel im Managementsystem, welcher verhindert, dass die gewünschten Ergebnisse daraus resultieren.

Nebenabweichungen
Ein Mangel im Managementsystem, welcher nicht verhindert, dass die gewünschten Ergebnisse daraus resultieren, aber die Leistungsfähigkeit reduziert.

Beobachtungen
Eine Beobachtung ist ein Mangel, welcher ohne Korrekturmassnahmen zu einer Abweichung führen könnte. Es konnten vorerst keine ausreichenden Nachweise dazu erbracht werden.

Chance zur Verbesserung
Verbesserungen beziehen sich auf Prozesse, welche zwar die Mindestanforderungen erfüllen, aber nicht effizient sind und verbessert werden könnten. Die Arbeitsweise liegt weit unter dem Benchmark.

Meldepflicht

Nach erfolgter Erteilung der Zertifizierung ist der Kunde verpflichtet, die ATTESTA anlässlich der Auditplanung über **alle Änderungen zu informieren, welche für die Beurteilung der Konformität des Managementsystems wichtig sind** (z.B. Adressänderungen, Organisationsänderungen, Veränderungen des Geltungsbereichs, etc.).

Zudem muss die ATTESTA über **das Auftreten eines schwerwiegenden Vorfalls oder eines Verstosses gegen geltende Vorschriften** umgehend benachrichtig werden, sobald der Einbezug einer Aufsichtsbehörde erforderlich ist.

Disclaimer

Vertraulichkeitserklärung

Die Inhalte dieses Berichts, sowie aller während des Audits erstellten Aufzeichnungen werden streng vertraulich behandelt und sind Dritten gegenüber ohne schriftliche Zustimmung des Auftraggebers nicht zugänglich. Davon ausgenommen ist die externe Begutachtung des Managementsystems von ATTESTA durch die zuständige Akkreditierungsbehörde.

Haftungsausschluss

Ein Audit eines Managementsystems basiert auf der stichprobenhaften Prüfung von eingesehenen Informationen und Beispielen. Infolgedessen können Auditfeststellungen mit gewissen Unsicherheiten behaftet sein. Auch wenn keine Abweichung festgestellt wurde, bedeutet dies nicht zwangsläufig, dass in auditierten oder nicht auditierten Bereichen des Unternehmens keine Abweichungen bestehen.

Geltungsbereich

Zertifizierungsumfang (Scope)

Die Gesellschaft bezweckt den Handel mit und die Herstellung von Artikeln für die gegenständliche Werbung, von Werbegeschenken und Artikeln aller Art, die Werbeberatung sowie den Handel mit Wein.

Ausgelagerte Prozesse

- Treuhänder / Jahresabschluss

Nicht anwendbare Normelemente

Es findet keine Forschung und Entwicklung statt.

Audit

Ampelsystem

Grün	gut	4 Konformität erfüllt - halten
Gelb	genügend	3 Verbesserungs-Chancen / Beobachtungen
Rot	ungenügend	2 Nebenabweichung: Sofortmassnahmen prüfen 1 Hauptabweichung: Sofortmassnahmen erforderlich

Managementsystem Qualität ISO 9001

Anforderungen	Grad der Beherrschung			
4 Kontext der Organisation	1	2	3	4
4 Kontext der Organisation				X
4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes				X
4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien				X
4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems				X
4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse				X
5 Führung	1	2	3	4
5 Führung				X
5.1 Führung und Verpflichtung				X
5.1.1 Allgemeines				X
5.1.2 Kundenorientierung				X
5.2 Politik				X
5.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik				X
5.2.2 Bekanntmachung der Qualitätspolitik				X
5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation				X
6 Planung	1	2	3	4
6 Planung				X
6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen Eine Risikomatrix mit Einstufungen ist vorhanden, jedoch sind Verantwortlichkeiten für wesentliche Risiken nicht klar dokumentiert, Massnahmen zur Risikominderung bzw. Notfallpläne nicht systematisch festgehalten und Chancen zwar erwähnt, aber nicht eindeutig als „Massnahmen zu Chancen“ erkennbar. Dadurch ist die normgerechte Behandlung von Risiken und Chancen nicht durchgängig sichtbar.			X	
6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung				X
6.3 Planung von Änderungen				X
7 Unterstützung	1	2	3	4
7 Unterstützung				X
7.1 Ressourcen				X
7.1.1 Allgemeines				X
7.1.2 Personen				X

7.1.3 Infrastruktur				X
7.1.4 Prozessumgebung				X
7.1.5 Ressourcen zur Überwachung und Messung				X
7.1.6 Wissen der Organisation				X
7.2 Kompetenz				X
7.3 Bewusstsein				X
7.4 Kommunikation				X
7.5 Dokumentierte Information				X
7.5.1 Allgemeines				X
7.5.2 Erstellen und Aktualisieren				X
7.5.3 Lenkung dokumentierter Information				X
8 Betrieb	1	2	3	4
8 Betrieb				X
8.1 Betriebliche Planung und Steuerung				X
8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen				X
8.2.1 Kommunikation mit den Kunden				X
8.2.2 Bestimmen von Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen				X
8.2.3 Überprüfung der Anforderungen für Produkte und Dienstleistungen				X
8.2.4 Änderungen von Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen				X
8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen				X
8.3.1 Allgemeines				X
8.3.2 Entwicklungsplanung				X
8.3.3 Entwicklungseingaben				X
8.3.4 Steuerungsmaßnahmen für die Entwicklung				X
8.3.5 Entwicklungsergebnisse				X
8.3.6 Entwicklungsänderungen				X
8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen Externe Lieferanten und Dienstleister werden praktisch gut gesteuert			X	

(Lieferantenkodex, Qualitätsanforderungen, Zoll-Handling, Agenten etc.), jedoch ist der Prozess zur Lieferantenbewertung und -freigabe nicht durchgängig als gesteuerter Prozess beschrieben; Kriterien, Freigabe, Überwachung und Re-Bewertung sind nur teilweise dokumentiert.				
8.4.1 Allgemeines				X
8.4.2 Art und Umfang der Steuerung				X
8.4.3 Informationen für externe Anbieter				X
8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung				X
8.5.1 Steuerung der Produktion und der Dienstleistungserbringung				X
8.5.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit				X
8.5.3 Eigentum der Kunden oder der externen Anbieter				X
8.5.4 Erhaltung				X
8.5.5 Tätigkeiten nach der Lieferung				X
8.5.6 Überwachung von Änderungen				X
8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen				X
8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse				X
9 Bewertung der Leistung	1	2	3	4
9 Bewertung der Leistung				X
9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung				X
9.1.1 Allgemeines				X
9.1.2 Kundenzufriedenheit				X
9.1.3 Analyse und Bewertung				X
9.2 Internes Audit Prozesskontrollen und Verbesserungsmassnahmen finden statt (Teamsitzungen, Organisationssitzungen, Kontrollen durch Chefsachbearbeitung), jedoch existiert kein geplanter Auditzyklus zur Bewertung der Wirksamkeit des QMS etablieren mit klar definierten Auditgegenständen und -kriterien; interne Kontrollen sind nicht als interne Audits dokumentiert, es fehlen explizite Auditberichte oder Auditprotokolle.		X		
9.3 Managementbewertung Kennzahlen, Gespräche, Teamsitzungen und Marktbeobachtungen finden statt, jedoch gibt es kein formelles Management-Review-Dokument mit klarer Struktur (Kontextänderungen, Prozessleistung, Zielerreichung, Auditergebnisse, Reklamationen, Chancen/Risiken) und keine dokumentierte Entscheidung zur Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QMS.		X		
9.3.1 Allgemeines				X
9.3.2 Eingaben für die Managementbewertung				X

9.3.3 Ergebnisse der Managementbewertung				X
10 Verbesserung	1	2	3	4
10 Verbesserung				X
10.1 Allgemeines				X
10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen				X
10.3 Fortlaufende Verbesserung Kontinuierliche Verbesserung wird über Teamsitzungen, Organisationsmeetings, Prozess- und Sortimentsanpassungen sowie Massnahmen aus Kennzahlen und Diskussionen gelebt, doch Verbesserungen sind nicht konsistent in einem Verbesserungs-/Massnahmenregister dokumentiert; eine strukturierte Wirksamkeitsprüfung der Massnahmen fehlt, und der Zusammenhang von „Feststellung → Massnahme → Kontrolle → Wirksamkeitsbewertung“ ist als KVP-Prozess nicht klar sichtbar.			X	

Weitere Ergebnisse / positive Eindrücke

(bezugnehmend auf alle zertifizierten Normen)

Kapitel 4 – Kontext der Organisation

Die Organisation ist ein seit 1979 bestehender Schweizer Familienbetrieb für Werbeartikel und ergänzend Weinhandel. Aus der ursprünglichen Agenden- und Kugelschreiberproduktion hat sich ein umfassender Anbieter für gegenständliche Werbung mit Handel, Herstellung, Werbeberatung sowie weltweiter Lagerhaltung und Distribution pre-gebrandeter Artikel entwickelt. Der Scope-Text aus Handelsregister/Cevix ist leicht veraltet und soll für das ISO-Zertifikat aktualisiert werden. Das Umfeld ist geprägt durch eine globalisierte Lieferkette, hohe regulatorische Anforderungen (Zoll, Gefahrgut, Labels), starken Preisdruck und Ausschreibungen grosser Kunden mit ISO- und Nachhaltigkeitsanforderungen. Messen und Showrooms nehmen ab, digitale Kanäle und KI-basierte Angebote nehmen zu.

Kapitel 5 – Führung

Die Führung durch die Familiengeschäftsleitung ist operativ stark eingebunden und gestaltet das QMS bewusst schlank. Sie trägt die Verantwortung für strategische Risiken und zentrale Systemelemente, pflegt langjährige Beziehungen zu Grosskunden und Lieferanten und baut internationale Partnerschaften, insbesondere in Asien, aus. Regulatorische Anforderungen, etwa zu Messern und Batterien, werden aktiv berücksichtigt und führen zu Sortimentsanpassungen sowie klarer Risikokommunikation gegenüber Kunden. KI wird pragmatisch zur Dokumentenerstellung genutzt, digitale Entwicklungen werden beobachtet, ohne die persönliche Beratung als Kernleistung zu verlieren.

Kapitel 6 – Planung

Strategisch sollen Klumpenrisiken durch wenige grosse Vertragskunden reduziert und der Kundenstamm verbreitert werden. Mehrjährige Verträge mit Grosskunden führen bei Ausschreibungen zu starkem Preis- und Wettbewerbsdruck. Es liegt eine Risikomatrix mit den wichtigsten Risiken vor; diese ist bewertet, aber Verantwortlichkeiten und Massnahmen sind noch nicht vollständig dokumentiert. Chancen wie die Gewinnung neuer internationaler Grosskunden und die Automatisierung von Offertenprozessen sind erkannt. Eine jährliche Managementbewertung mit strukturiertem Management-Review-Dokument ist geplant, ebenso die Klärung von Stellvertretungs- und Vorsorgefragen zur Reduktion der Abhängigkeit von Schlüsselpersonen.

Kapitel 7 – Unterstützung

Ein digitales, schlankes QMS-Handbuch nach PDCA ist vorhanden, jedoch noch ohne formale Freigabevermerke. Arbeitsabläufe vom Kundenkontakt bis zur Fakturierung sind dokumentiert und dienen der Stellvertretung. Kennzahlen zu Umsatz, Aufträgen, Offerten, Mustern und Erfolgsquoten werden laufend erfasst und zur Steuerung genutzt. Auf der Webseite sind Code of Conduct, AGB, Nachhaltigkeit und Datenschutz umfassend dargestellt; Datenschutz wird extern rechtlich betreut. Lieferantenkodizes und verschiedene Nachhaltigkeits- und Klimadokumente liegen vor und stützen die Lieferantensteuerung und Umweltkommunikation.

Kapitel 8 – Betrieb

Der Betrieb umfasst Beratung, Beschaffung, Veredelung, Lagerhaltung und weltweite Distribution von Werbeartikeln und Wein. Anfragen kommen über Formulare, Shop oder direkt und werden oft im persönlichen Gespräch konkretisiert. Offerten basieren auf automatisiert hinterlegten Preisen im ERP/Shop, ergänzt durch individuelle Preisabklärungen bei Sonderfällen. Die internationale Lieferkette ist komplex und unterliegt strengen Zoll- und Gefahrgutvorgaben. Externe Prozesse und Leistungen durch Lieferanten, Logistiker und Agenten werden praktisch gesteuert, ein klar dokumentierter Prozess nach ISO 8.4 mit Kriterien, Freigabe, Überwachung und Re-Bewertung ist jedoch erst teilweise umgesetzt.

Kapitel 9 – Leistungsbewertung
Die Leistung wird monatlich über ein Kennzahlensystem bewertet und im Team besprochen; die Zahlen fliessen in Mitarbeitergespräche und dienen der Steuerung. Kundenzufriedenheit wird über Google-Rezensionen, Rückmeldungen auf Dokumenten und direkte Reklamationsbearbeitung wahrgenommen, formelle Befragungen werden selten eingesetzt. Eine explizite, dokumentierte Gesamtbewertung der Wirksamkeit des QMS und ein formales Management-Review liegen noch nicht vor. Interne Audits im Sinn der Norm sind nicht geplant und dokumentiert; vorhandene Prozesskontrollen und Teamsitzungen werden bisher nicht als „Audit" ausgewiesen.

Kapitel 10 – Verbesserung
Kontinuierliche Verbesserung entsteht aus Teamsitzungen, Kennzahlenanalyse und Reaktionen auf Markt- und Lieferkettenveränderungen und führt zu Anpassungen bei Abläufen, Sortiment, Stellvertretung, Shop-Funktionen und Nachhaltigkeitsaktivitäten. Ein durchgängiger, dokumentierter KVP-Prozess mit klaren Massnahmen, Verantwortlichkeiten, Fristen und Wirksamkeitskontrollen ist jedoch noch nicht etabliert. Im Audit wurde vereinbart, Massnahmen aus Risikomatrix, Management-Review und Teamsitzungen in bestehenden Tabellen mit einer einfachen Kontroll-/Auditspalte zu ergänzen. Damit werden interne Audits und Korrekturmassnahmen pragmatisch abgebildet, und die Wirksamkeit von Verbesserungen kann nachverfolgt werden, ohne zusätzliche komplexe Dokumente einzuführen.

Nächstes Audit

Aufrechterhaltungsaudit 2027 - Ausblick

Im nächsten Audit werden die folgenden Punkte (nebst weiteren Möglichkeiten) überprüft:

1. Politik, Strategie, QMS
2. Massgebliche Veränderungen seit dem letzten Audit
3. Verpflichtung der Leitung / Leadership (GL)
   Risikomatrix
4. Kompetenzen/ Bewusstsein der Mitarbeiter
5. Überprüfung der Systemwirksamkeit
   (Kennzahlen, interne Audits, Managementbewertung)
6. KVP
7. Diverses

Der Auditor bedankt sich bei den Beteiligten für die angenehmen und konstruktiven Gespräche während des Audits und wünscht weiterhin viel Erfolg bei der Weiterentwicklung des Managementsystems.

Bäch, 22.07.2026,



Chancen zur Verbesserung

Welcher Standard	Kapitel	Prozess / Bereich / Abteilung	Beschreibung der Feststellung	Korrekturmassnahme	Verantwortlicher	Status (offen, in Bearbeitung, Geschlossen)
ISO 9001:2015	8.4	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen	Externe Lieferanten und Dienstleister werden praktisch gut gesteuert (Lieferantenkodex, Qualitätsanforderungen, Zoll-Handling, Agenten etc.), jedoch ist der Prozess zur Lieferantenbewertung und -freigabe nicht durchgängig als gesteuerter Prozess beschrieben; Kriterien, Freigabe, Überwachung und Re-Bewertung sind nur teilweise dokumentiert.	Einen klaren Prozess für Lieferantenbewertung und -freigabe definieren (Kriterien, Prüfungen, Freigabeentscheid, laufende Überwachung, periodische Re-Bewertung) und die Ergebnisse nachvollziehbar dokumentieren, insbesondere für kritische Lieferanten.	QM	offen

Gesichtspunkte für eine Optimierung des Managementsystems in Bezug auf die entsprechende Normforderung.
(Die Feststellung und Formulierung von Verbesserungspotenzial setzt immer voraus, dass die Normforderungen an das Prozesselement erfüllt sind, die Systemleistung jedoch bezüglich Effektivität und Effizienz noch verbessert werden kann. Eine Umsetzung durch das Unternehmen wird empfohlen.

Beobachtungen

Welcher Standard	Kapitel	Prozess / Bereich / Abteilung	Beschreibung der Feststellung	Korrekturmassnahme	Verantwortlicher	Status (offen, in Bearbeitung, Geschlossen)
ISO 9001:2015	6.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	Eine Risikomatrix mit Einstufungen ist vorhanden, jedoch sind Verantwortlichkeiten für wesentliche Risiken nicht klar dokumentiert, Massnahmen zur Risikominderung bzw. Notfallpläne nicht systematisch festgehalten und Chancen zwar erwähnt, aber nicht eindeutig als „Massnahmen zu Chancen“ erkennbar. Dadurch ist die normgerechte Behandlung von Risiken und Chancen nicht durchgängig sichtbar.	Für alle wesentlichen Risiken in der Risikomatrix klare Verantwortliche benennen, konkrete Massnahmen (Risikominderung, Notfallpläne) dokumentieren und identifizierte Chancen mit zugehörigen Massnahmen versehen, sodass Risiken und Chancen nachvollziehbar geplant und ins Managementsystem integriert sind.	QM	offen
ISO 9001:2015	10.3	Fortlaufende Verbesserung	Kontinuierliche Verbesserung wird über Teamsitzungen, Organisationsmeetings, Prozess- und Sortimentsanpassungen sowie Massnahmen aus Kennzahlen und Diskussionen gelebt, doch Verbesserungen sind nicht konsistent in einem Verbesserungs-/Massnahmenregister dokumentiert; eine strukturierte Wirksamkeitsprüfung der Massnahmen fehlt, und der Zusammenhang von „Feststellung → Massnahme → Kontrolle → Wirksamkeitsbewertung“ ist als KVP-Prozess nicht klar sichtbar.	Ein zentrales Verbesserungs-/Massnahmenregister einführen, in dem Feststellungen, Massnahmen, Verantwortliche, Termine und Wirksamkeitsbewertungen erfasst werden, und dieses Register als gelebten KVP-Prozess mit regelmässiger Kontrolle (z.B. im Management-Review oder in Teamsitzungen) nutzen.	QM	offen

Eine Beobachtung ist ein Mangel, welcher ohne Korrekturmassnahmen zu einer Abweichung führen könnte. Es konnten vorerst keine ausreichenden Nachweise dazu erbracht werden.

Nebenabweichungen

Welcher Standard	Kapitel	Prozess / Bereich / Abteilung	Beschreibung der Feststellung	Korrekturmassnahme	Analyse der Ursache	Verantwortlicher	Status (offen, in Bearbeitung, Geschlossen)
ISO 9001:2015	9.2	Internes Audit	Prozesskontrollen und Verbesserungsmassnahmen finden statt (Teamsitzungen, Organisationssitzungen, Kontrollen durch Chefsachbearbeitung), jedoch existiert kein geplanter Auditzyklus zur Bewertung der Wirksamkeit des QMS etablieren mit klar definierten Auditgegenständen und -kriterien; interne Kontrollen sind nicht als interne Audits dokumentiert, es fehlen explizite Auditberichte oder Auditprotokolle.	Ein internes Auditprogramm mit festgelegten Auditgegenständen, Kriterien und Frequenzen erstellen und interne Audits mit Berichten oder Protokollen dokumentieren (Datum, Umfang, Feststellungen, Massnahmen, Verantwortliche), sodass die Anforderungen an interne Audits normgerecht erfüllt werden.	Erstzertifizierung	QM	offen
ISO 9001:2015	9.3	Managementbewertung	Kennzahlen, Gespräche, Teamsitzungen und Marktbeobachtungen finden statt, jedoch gibt es kein formelles Management-Review-Dokument mit klarer Struktur (Kontextänderungen, Prozessleistung, Zielerreichung, Auditergebnisse, Reklamationen, Chancen/Risiken) und keine dokumentierte Entscheidung zur Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QMS.	Eine strukturierte Management-Review-Vorlage einführen, mindestens einmal jährlich verwenden und darin alle geforderten Themen behandeln sowie eine explizite Beurteilung der Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QMS und daraus abgeleitete Entscheidungen dokumentieren.	Erstzertifizierung	QM	offen

Nebenabweichung (NA)

Im Einzelfall teilweise unvollständige Erfüllung von Anforderungen der Norm für das Managementsystem, die aber die Wirksamkeit des Managementsystem-Elementes (Normkapitel) nicht in Frage stellt. (Einstufung: Untergeordnete Nichtkonformitäten). Innerhalb einer Frist von 90 Tagen umzusetzen.

- Korrekturen (Sofortmaßnahmen) für das Auditergebnis sind umzusetzen
- Die Ursachen für die aufgezeigten Mängel sind zu analysieren

- Die geplanten Korrekturmaßnahmen für die Ursachen von Nebenabweichungen sind vor der Entscheidung über die Zertifikatserteilung / -aufrechterhaltung innerhalb von 14 Tagen dem Auditor mitzuteilen
- Der Lead Auditor bewertet die eingereichten Korrekturmaßnahmen und bestätigt, dass er diese akzeptiert. Die Überprüfung der Umsetzung der Korrekturmaßnahmen erfolgt beim nächsten Audit

Hauptabweichungen

Welcher Standard	Kapitel	Prozess / Bereich / Abteilung	Beschreibung der Feststellung	Korrekturmassnahme	Analyse der Ursache	Verantwortlicher	Status (offen, in Bearbeitung, Geschlossen)

Hauptabweichung (HA)

Das Nichteinhalten einer oder mehrerer Anforderungen der Norm für das Managementsystem, oder eine Situation, die erheblichen Zweifel an der Fähigkeit des Managementsystems des Kunden aufwirft, die beabsichtigten Ergebnisse zu erreichen. (Einstufung: Wesentliche Nichtkonformitäten)

- Korrekturen (Sofortmaßnahmen) für das Auditergebnis sind umzusetzen
- Die Ursachen für die aufgezeigten Mängel sind zu analysieren
- Die Korrekturmaßnahmen für die Ursachen von Abweichungen sind vor der Entscheidung über die Zertifikatserteilung/-aufrechterhaltung wirksam umzusetzen
- Die Bestätigung der Wirksamkeit durch den Auditor erfolgt in der Regel durch ein **Nachaudit vor Ort**, soweit nicht auf Basis eingereichter Nachweise möglich