

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Externes Qualitätsmanagement

Standardisierte Leistungsbeschreibung der VIANOS advisory GmbH · Stand [08/2026] · Version [1.0]

KURZBESCHREIBUNG

Nicht jede Organisation braucht – oder findet – eine eigene Qualitätsmanagerin oder einen eigenen Qualitätsmanager. Beim externen Qualitätsmanagement übernimmt VIANOS advisory die operativen Tätigkeiten des Qualitätsmanagements dauerhaft, oder interimistisch und vertraglich geregelt: von der Erstellung des Auditprogramms über die Durchführung interner Audits, die Pflege der Systemdokumentation und die Behandlung von Nichtkonformitäten bis zur Vorbereitung der Managementbewertung. Welche Leistungen übernommen werden, wird individuell festgelegt und mit einem konkreten Zeitmaß hinterlegt – von einzelnen Bausteinen bis zur weitgehenden Übernahme der Systembetreuung. Was nicht ausgelagert werden kann, ist die Verantwortung: Sie bleibt bei der obersten Leitung. Deshalb steht im Zentrum dieser Leistung eine geplante, verbindliche Kommunikation in beide Richtungen – ein fester Regeltermin, benannte Ansprechpersonen auf beiden Seiten und ein nachvollziehbares Berichtswesen. Ohne diese Rückkopplung wird aus externem Qualitätsmanagement eine Parallelwelt, die im Audit auffällt.

AUSGANGSLAGE UND HINTERGRUND

- Qualitätsmanagement ist in vielen Organisationen eine Nebenaufgabe: Es hängt an einer Person, die es zusätzlich zum Tagesgeschäft erledigt – und bleibt liegen, sobald der Betrieb seine Alltagsforderungen stellt.
- Kleine und mittlere Organisationen können eine Vollzeitstelle im Qualitätsmanagement selten auslasten, brauchen die Kompetenz aber vollständig: Auditprogramm, interne Audits, Managementbewertung, Kontextanalyse, Risiko- und Chancenbetrachtung und Dokumentationspflege fallen unabhängig von der Betriebsgröße an.
- Der Arbeitsmarkt gibt qualifizierte QM-Fachkräfte nur begrenzt her. Wo eine Stelle über Monate unbesetzt bleibt, entstehen Lücken, die im Zertifizierungsaudit sichtbar werden.
- Bei Personalwechsel, Karenz oder längerem Ausfall geht Systemwissen verloren. Eine externe Betreuung sichert die Kontinuität über solche Brüche hinweg.
- Seit der Revision der ISO 9001:2015 hat sich der Aufgabenumfang erweitert: Kontext der Organisation, interessierte Parteien und die Behandlung von Risiken und Chancen sind laufende Aufgaben, keine einmaligen Analysen. Mit der Revision ISO 9001:2026 sind Klimawandel im Kontext, die getrennte Steuerung von Risiken und Chancen, Qualitätskultur und ethisches Verhalten sowie präzisierte Anforderungen an interne Audits und Managementbewertung hinzugekommen.
- Ein Blick von außen deckt auf, was intern übersehen wird: Wer täglich im System arbeitet, prüft irgendwann die eigene Gewohnheit.

ZIEL DER LEISTUNG

- Das Managementsystem wird verlässlich betrieben – unabhängig von personellen Engpässen im eigenen Haus.
- Alle Normanforderungen, die eine laufende Tätigkeit erfordern, werden termingerecht und nachweisbar erfüllt.
- Die oberste Leitung erhält eine belastbare Entscheidungsgrundlage: aufbereitete Daten, klare Empfehlungen, offene Punkte.
- Interne Audits werden mit der Methodik und dem Blick eines erfahrenen externen Auditors durchgeführt und liefern verwertbare Erkenntnisse statt Formalismus.
- Nichtkonformitäten und Verbesserungspotenziale werden strukturiert behandelt – mit Ursachenanalyse, Maßnahmenvorschlägen und Wirksamkeitsprüfung.
- Die Systemdokumentation bleibt aktuell, konsistent und prüffähig.
- Externe Zertifizierungs-, Überwachungs- und Kundenaudits verlaufen ohne Überraschungen.

- Die Organisation behält jederzeit die Kontrolle: Entscheidungen bleiben bei ihr, die Umsetzung liegt bei uns.
- Der Aufwand ist planbar und budgetierbar, weil Leistungsumfang und Zeitmaß vertraglich festgelegt sind.

ZIELGRUPPE

- Klein- und Mittelbetriebe mit zertifiziertem Managementsystem, oder Zertifizierungsabsicht ohne eigene QM-Vollzeitstelle
- Organisationen, deren Qualitätsmanagement bislang als Nebenaufgabe mitläuft und dadurch regelmäßig zu kurz kommt
- Organisationen mit vakanter QM-Stelle, in Karenzvertretung oder mit anstehendem Personalwechsel
- Unternehmen mit mehreren Regelwerken (Qualität, Umwelt, Sicherheit, Energie, Informationssicherheit), die die Systempflege bündeln wollen
- Standorte und Tochtergesellschaften internationaler Gruppen, die lokale Systembetreuung benötigen
- Organisationen, die ihr Managementsystem neu aufbauen und den laufenden Betrieb des Systems zunächst extern absichern wollen
- Auftraggeber, die eine unabhängige Zweitmeinung zur Wirksamkeit ihres bestehenden Systems suchen

LEISTUNGSKATALOG UND ZEITMASS

Die folgende Übersicht zeigt die üblichen Leistungsbausteine. Welche davon übernommen werden, wird individuell vereinbart und im Leistungsvertrag mit einem konkreten Zeitmaß hinterlegt. Die angeführten Richtwerte sind Erfahrungswerte für eine mittelgroße Organisation mit einem Regelwerk und einem Standort; sie ersetzen keine Aufwandsschätzung im Einzelfall.

Leistungsbaustein	Inhalt	Richtwert
Internes Auditprogramm	Erstellung und jährliche Fortschreibung des internen Auditprogramms – Auditziele, Umfang, Kriterien, Häufigkeit und Termine je Bereich und Prozess, risiko- und chancenbasierte Priorisierung, Abstimmung mit der obersten Leitung	0,25 – 0,75 Beratungstage pro Jahr
Interne Audits	Planung, Vorbereitung, Durchführung und Berichterstattung interner Audits einschließlich Eröffnungs- und Abschlussgespräch, Auditfeststellungen zu Konformität, Nichtkonformität und Verbesserungspotenzialen sowie Nachverfolgung der Maßnahmen	0,5 – 1,5 Beratungstage je auditiertem Bereich bzw. Prozess; typisch 3 – 10 Beratungstage pro Jahr zuzüglich Reisezeit bei mehreren Standorten
Lieferantenaudits	Planung und Durchführung von Zweitparteienaudits bei Lieferanten und Auftragnehmern, Auditbericht, Bewertungsvorschlag für die Lieferantenbewertung	1 – 2 Beratungstage je Audit zuzüglich Reisezeit
Managementbewertung	Zusammenstellung und Aufbereitung sämtlicher Eingaben, Auswertung und Interpretation der Daten, Erstellung der Managementbewertung zur Beschlussfassung durch die oberste Leitung, auf Wunsch Moderation der Sitzung und Protokollführung	1 – 2 Beratungstage pro Jahr

Leistungsbaustein	Inhalt	Richtwert
Kontextüberwachung und Kontextanalyse	Laufende Beobachtung der internen und externen Themen sowie der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien, jährliche Überarbeitung der Kontextanalyse einschließlich der Klimawandel-Betrachtung nach ISO 9001:2026	0,5 – 4 Beratungstag pro Jahr
Chancen und Risiken	Führung und Aktualisierung der Risiko- und Chancenbetrachtung, Vorschläge zur Ableitung von Maßnahmen, Bewertung der Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen	0,5 – 4 Beratungstage pro Jahr
Nichtkonformitäten	Aufnahme und Bewertung von Nichtkonformitäten, Ursachenanalyse, Vorschläge für Korrekturen und Korrekturmaßnahmen, Nachverfolgung und Wirksamkeitsprüfung, Führung des Maßnahmenregisters	0,25 – 0,5 Beratungstage je Fall
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	Betreuung und stetige Optimierung des KVP, Aufnahme und Bewertung von Verbesserungsvorschlägen, Moderation von Verbesserungsteams, Rückmeldung von Verbesserungschancen an die oberste Leitung	0,5 – 4 Beratungstag pro Jahr, bei aktiver Moderation entsprechend mehr
Managementsystemdokumentation	Durchführung von Änderungen an Prozessbeschreibungen, Formblättern und mitgeltenden Unterlagen, Steuerung dokumentierter Information (Freigabe, Revisionsstände, Verteilung, Archivierung), Sicherstellung der Konsistenz	1 – 3 Beratungstage pro Jahr; laufende Betreuung rund 0,25 Beratungstage pro Monat
QM-Schulungen	Konzeption und Durchführung von Einführungs- und Sensibilisierungsworkshops, Onboarding neuer Mitarbeitender, Auffrischungen zu Prozessen und Normänderungen, Führung der Schulungsnachweise nach ISO 9001, Kapitel 7.2 und 7.3	0,25 Beratungstage Vorbereitung zuzüglich 0,5 Beratungstage je Workshop zusätzlich zu Schulungstagen
Begleitung externer Audits	Vorbereitung der Organisation auf Zertifizierungs-, Überwachungs- und Kundenaudits, Bereitstellung der Nachweise, Begleitung während des Audits, Nachbearbeitung von Feststellungen und Maßnahmenplanung	0,5 Beratungstage Vorbereitung zuzüglich 1 Beratungstag je Audittag
Kennzahlen und Prozessleistung	Pflege des Kennzahlensystems, Erhebung und Auswertung der Prozessleistung, Aufbereitung von Trends und Abweichungen für Bereichsleitung und oberste Leitung	0,5 – 4 Beratungs- tage pro Jahr
Kundenzufriedenheit und Reklamationen	Konzeption und Auswertung der Kundenzufriedenheitsmessung, Auswertung von Reklamationen und Kundenrückmeldungen, Ableitung von Handlungsempfehlungen	0,5 – 4 Beratungstage pro Jahr
Normen- und Anforderungsüberwachung	Beobachtung von Normrevisionen und Änderungen bindender Verpflichtungen, Pflege des Verzeichnisses anzuwendender Anforderungen, frühzeitige Meldung von Anpassungsbedarf	0,25 – 0,5 Beratungstage pro Jahr
Schnittstelle zur Zertifizierungsstelle	Kommunikation mit der Zertifizierungsstelle, Terminkoordination, Übermittlung von Nachweisen und Maßnahmenberichten, Betreuung des Zertifizierungszyklus	0,25 – 2 Beratungstage pro Jahr
Regelkommunikation	Vorbereitung, Durchführung und Protokollierung des vereinbarten Jour fixe, Statusbericht, Pflege der offenen Punkte; für Themen des QM / IMS	0,25 Beratungstage je Termin

Die Aufzählung ist nicht abschließend. Weitere Bausteine – etwa die Betreuung integrierter Managementsysteme, die Bearbeitung von Lieferantenselbstauskünften und Kundenfragebögen, der Aufbau der Notfall- und Störungskommunikation gegenüber Kunden nach ISO 9001:2026 oder die Begleitung von Prozessoptimierungsprojekten – können ebenso vereinbart werden.

AUFWAND NACH ORGANISATIONSGRÖSSE

Ein einheitlicher Aufwand lässt sich nicht angeben: Er hängt von der Größe und Komplexität der Organisation, der Anzahl der Standorte und Regelwerke, dem Reifegrad des Systems und vor allem davon ab, welche Bausteine tatsächlich ausgelagert werden. Die folgenden Bandbreiten dienen ausschließlich der ersten Orientierung im Erstgespräch.

Szenario	Merkmale	Bandbreite pro Jahr
Grundbetreuung	Bis rund 30 Mitarbeitende, ein Standort, ein Regelwerk, eingespieltes System; ausgelagert werden Auditprogramm, interne Audits, Managementbewertung und Dokumentationspflege	8 – 12 Beratungstage
Erweiterte Betreuung	Rund 30 bis 100 Mitarbeitende, ein bis zwei Standorte, ein bis zwei Regelwerke; zusätzlich Kontext- und Risikoarbeit, KVP, Schulungen und Auditbegleitung	15 – 25 Beratungstage
Vollbetreuung	Über 100 Mitarbeitende, mehrere Standorte, integriertes Managementsystem; weitgehende Übernahme der operativen QM-Tätigkeiten einschließlich Lieferantenaudits und Kennzahlenbetreuung	30 – 50 Beratungstage
Projektbezogene Ergänzung	Systemaufbau, Umstellung auf eine neue Normausgabe, Vorbereitung einer Erstzertifizierung oder Überbrückung einer Vakanz	zusätzlich, nach gesonderter Vereinbarung

Der verbindliche Leistungsumfang und das zugehörige Zeitmaß werden im Leistungsvertrag festgelegt. Üblich ist ein Jahreskontingent an Beratungstagen mit definierter Verteilung über das Jahr; nicht verbrauchte Kontingente und Mehraufwände werden im jährlichen Review behandelt. Alternativ ist eine Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand je Baustein möglich.

ZUSAMMENARBEIT UND ZWEI-WEGE-KOMMUNIKATION

Externes Qualitätsmanagement funktioniert nur, wenn Information in beide Richtungen fließt – geplant, verbindlich und dokumentiert. Wir liefern Ergebnisse und Empfehlungen, die Organisation liefert Zugang, Information und Entscheidungen. Fehlt eine der beiden Richtungen, entsteht ein System auf dem Papier. Deshalb ist die Kommunikation Bestandteil des Leistungsvertrags und nicht dem Zufall überlassen.

Element	Ausgestaltung
Benannte Ansprechpersonen	Auf beiden Seiten wird je eine Ansprechperson mit Vertretung benannt. Auf Seite der Organisation ist dies die interne Systemkoordination – die Person, die Zugang verschafft, Informationen weiterleitet und Entscheidungen einholt
Zugang zur obersten Leitung	Ein direkter, „jederzeit“ nutzbarer Zugang zur obersten Leitung ist Voraussetzung. Entscheidungen, Zielkonflikte und Ressourcenfragen werden dort geklärt, nicht auf Arbeitsebene ausgesessen
Regeltermin (Jour fixe)	Ein fester Termin in vereinbartem Rhythmus – üblicherweise monatlich oder quartalsweise, je nach Umfang. Feste Tagesordnung: Status der offenen Punkte, Ergebnisse seit dem letzten Termin, anstehende Aufgaben, Entscheidungsbedarf, Änderungen in der Organisation
Offene-Punkte-Liste	Eine gemeinsam geführte Liste mit Aufgabe, Verantwortlichkeit, Termin und Status – für beide Seiten jederzeit einsehbar. Sie ist die verbindliche Arbeitsgrundlage zwischen den Regelterminen

Element	Ausgestaltung
Meldepflichten der Organisation	Die Organisation informiert unaufgefordert über Änderungen, die das Managementsystem berühren: neue oder geänderte Prozesse, Personalwechsel in Schlüsselfunktionen, neue Standorte oder Produkte, Kundenbeschwerden und Reklamationen, behördliche Auflagen, Kundenaudits und geplante Investitionen
Berichtswesen	Kurzbericht nach jeder Leistungserbringung, Statusbericht zum Regeltermin und ein Jahresbericht als Eingabe für die Managementbewertung. Alle Berichte sind so aufgebaut, dass sie als dokumentierte Information verwendbar sind
Erreichbarkeit und Reaktionszeiten	Vereinbarte Erreichbarkeit für Rückfragen sowie zugesagte Reaktionszeiten für dringende Anlässe – etwa bei einer Kundenreklamation, einem kurzfristig angekündigten Kundenaudit oder einer sicherheitsrelevanten Abweichung
Zugriff auf Informationen	Lesender Zugriff auf die Systemdokumentation und die relevanten Aufzeichnungen, schreibender Zugriff auf die vereinbarten Bereiche. Zugriffsrechte, Datenhaltung und Vertraulichkeit werden schriftlich geregelt
Kommunikation in die Organisation	Abgestimmte Information der Mitarbeitenden über Rolle, Aufgaben und Erreichbarkeit des externen Qualitätsmanagements – idealerweise durch die oberste Leitung. Wer nicht weiß, an wen er sich wendet, wendet sich an niemanden
Eskalation	Ein festgelegter Weg für den Fall, dass Maßnahmen nicht umgesetzt, Termine wiederholt nicht gehalten oder erforderliche Ressourcen nicht bereitgestellt werden – mit Meldung an die oberste Leitung und Dokumentation im Statusbericht
Jahresreview	Einmal jährlich Rückblick auf die Zusammenarbeit: erbrachte Leistungen gegenüber vereinbartem Zeitmaß, Wirksamkeit der Betreuung, Anpassung des Leistungsumfangs für die Folgeperiode

VORGEHENSWEISE ZUR AUFNAHME DER ZUSAMMENARBEIT

Phase	Inhalt	Ergebnis
1	Erstgespräch und Bestandsaufnahme: Klärung von Ausgangslage, Reifegrad des Systems, angewendeten Regelwerken, bestehenden Ressourcen und Erwartungen	Gemeinsames Bild der Ausgangslage
2	Systemsichtung: Durchsicht der Systemdokumentation, der letzten internen und externen Auditberichte, der Managementbewertung und des Maßnahmenstands; Ermittlung offener Punkte und Risiken	Statusbericht mit Handlungsbedarf und Sofortmaßnahmen
3	Leistungszuschnitt: Auswahl der auszulagernden Bausteine, Festlegung des Zeitmaßes je Baustein, Abgrenzung der Verantwortlichkeiten zwischen Organisation und VIANOS advisory	Leistungskatalog mit hinterlegtem Zeitmaß
4	Kommunikations- und Terminplanung: Benennung der Ansprechpersonen, Festlegung von Rhythmus und Format des Regeltermins, Meldepflichten, Berichtswesen, Reaktionszeiten, Zugriffsrechte und Eskalationsweg	Kommunikationsplan und Jahresterminplan
5	Vertrag: Zusammenführung von Leistungskatalog, Zeitmaß, Kommunikationsplan und Konditionen; Regelung von Vertraulichkeit, Datenschutz, Laufzeit und Kündigung	Leistungsvertrag
6	Übernahme: Einarbeitung, Übergabe von Unterlagen und Zugängen, Vorstellung in der Organisation, Start des Regeltermins	Betriebsbereitschaft
7	Laufender Betrieb: Erbringung der vereinbarten Leistungen entlang des Jahresterminplans, laufende Abstimmung im Regeltermin, Berichterstattung	Erbrachte Leistungen, dokumentierte Nachweise

Phase	Inhalt	Ergebnis
8	Jahresreview: Bewertung der Zusammenarbeit, Abgleich von erbrachtem und vereinbartem Aufwand, Anpassung des Leistungsumfangs	Reviewprotokoll, angepasster Leistungskatalog

UNABHÄNGIGKEIT UND UNPARTEILICHKEIT

Zwei Punkte, die wir vor Vertragsabschluss ausdrücklich ansprechen, weil sie in der Praxis regelmäßig übersehen werden:

- Wer Teile des Systems gestaltet, darf denselben Bereich nicht ohne Weiteres auditieren. Die ISO 19011 und ISO 9001 verlangen Unparteilichkeit über den gesamten Auditprozess. Übernehmen wir sowohl gestaltende Tätigkeiten – etwa Änderungen an der Systemdokumentation – als auch interne Audits, wird dies im Auditprogramm offengelegt. Geeignete Maßnahmen zur Wahrung der Unparteilichkeit und Objektivität werden festgelegt. (zB durch personelle Trennung im Auditteam oder durch Einbindung einer internen Auditorin bzw. eines internen Auditors der Organisation)
- Beratung und Zertifizierung schließen einander aus. Eine akkreditierte Zertifizierungsstelle darf eine Organisation, die sie beraten hat, für einen bestimmten Zeitraum nicht zertifizieren. Konkret bedeutet dies: Wenn VIANOS advisory Ihr externes Qualitätsmanagement übernimmt, kann Uwe Hackl bei Ihrer Organisation nicht als Auditor einer Zertifizierungsstelle eingesetzt werden. Wir stellen dies gegenüber der Zertifizierungsstelle aktiv sicher.

ERGEBNIS UND NACHWEISE

- Aktuelles, gepflegtes und prüffähiges Managementsystem mit lückenlosen Nachweisen
- Jährliches Auditprogramm sowie Auditpläne und Auditberichte je durchgeführtem Audit
- Managementbewertung als Entscheidungsvorlage für die oberste Leitung, auf Wunsch mit Protokoll der Beschlussfassung
- Aktuelle Kontextanalyse einschließlich der Anforderungen interessierter Parteien
- Geführtes Register der Chancen und Risiken mit Maßnahmen und Wirksamkeitsbewertung
- Maßnahmen- und Nichtkonformitätenregister mit Ursachenanalysen und Wirksamkeitsnachweisen
- Aktuelle, freigegebene und verteilte Systemdokumentation mit nachvollziehbarem Revisionsstand
- Schulungsnachweise und Teilnahmelisten als Nachweis von Bewusstsein und Kompetenz
- Statusberichte je Regeltermin, Jahresbericht und Reviewprotokoll
- Eine benannte, jederzeit erreichbare Ansprechperson für alle Fragen zum Managementsystem

MEHRWERT UND NUTZEN

- Volle QM-Kompetenz ohne Vollzeitstelle – bezahlt wird, was tatsächlich gebraucht wird
- Planbare Kosten: Leistungsumfang und Zeitmaß sind vertraglich festgelegt statt schwankend
- Kontinuität über Personalwechsel, Karenz und Vakanzen hinweg – das Systemwissen bleibt verfügbar
- Der Blick von außen: Betriebsblindheit hat keine Chance, weil das System regelmäßig mit fremden Augen gesehen wird
- Auditerfahrung aus erster Hand – wir wissen, worauf Zertifizierungsstellen achten, weil wir selbst auf der anderen Seite des Tisches sitzen
- Entlastung der Führungskräfte: Die Systemarbeit läuft, ohne dass sie im Tagesgeschäft untergeht
- Verbindliche Termintreue: Interne Audits, Managementbewertung und Kontextaktualisierung finden statt, weil sie geplant und beauftragt sind
- Skalierbarkeit: Der Leistungsumfang lässt sich jährlich an veränderte Anforderungen anpassen – auch in Richtung Rückübernahme ins eigene Haus

- Aufbau statt Abhängigkeit: Auf Wunsch qualifizieren wir parallel eigene Mitarbeitende, damit Aufgaben schrittweise übernommen werden können

ARBEITSPRINZIPIEN

Bei der Erbringung der Leistungen halten wir uns an folgende Grundsätze:

- Integrität (ethisches Verhalten)
- Berufliche Sorgfaltspflicht
- Vertraulichkeit (Diskretion) – über alle im Rahmen der Tätigkeit erlangten Informationen
- Unparteilichkeit und Offenlegung möglicher Interessenkonflikte
- Sachliche Darstellung – auch dann, wenn Befunde unangenehm sind
- Angemessenheit vor Vollständigkeit – wir dokumentieren, was die Organisation braucht, nicht was maximal möglich wäre
- Transparenz über den erbrachten Aufwand

VORAUSSETZUNGEN UND MITWIRKUNG

- Sichtbare Unterstützung durch die oberste Leitung und deren direkte Erreichbarkeit für Entscheidungen
- Benennung einer internen Ansprechperson mit Vertretung als Systemkoordination
- Zugang zur Systemdokumentation, zu den relevanten Aufzeichnungen, Kennzahlen und Auditberichten sowie zu den erforderlichen IT-Systemen
- Zutritt zu den Standorten und Verfügbarkeit der Mitarbeitenden für Audits, Gespräche und Schulungen
- Einhaltung der vereinbarten Meldepflichten bei Änderungen in der Organisation
- Bereitstellung der Ressourcen zur Umsetzung beschlossener Maßnahmen – wir schlagen vor und begleiten, umgesetzt wird in der Organisation
- Verbindliche Teilnahme am vereinbarten Regeltermin
- Information der Mitarbeitenden über Rolle und Aufgaben des externen Qualitätsmanagements

ANWENDBARE REGELWERKE

Grundlage ist die ISO 9001 in der jeweils gültigen Ausgabe; Auf Wunsch werden ISO 14001 (Umwelt), ISO 45001 (Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit), ISO 50001 (Energie), ISO 21001 (Bildungsorganisationen) und ISO/IEC 27001 (Informationssicherheit) einbezogen. Die Durchführung von Audits orientiert sich an ISO 19011:2018, die Begriffsdefinitionen an ISO 9000. Anforderungen an Zertifizierungsstellen ergeben sich aus ISO/IEC 17021-1 bzw. ISO 17021-ff.

ABGRENZUNG – NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

- Übernahme der Verantwortung für das Managementsystem – diese liegt nach ISO 9001 und anderen Managementsystemnormen, unverändert bei der obersten Leitung und ist nicht übertragbar
- Entscheidungen über Qualitätspolitik, Qualitätsziele, Ressourcen und Maßnahmen – wir bereiten vor und empfehlen, entschieden wird in der Organisation
- Umsetzung von Maßnahmen in den Fachbereichen sowie Weisungsbefugnis gegenüber Mitarbeitenden der Organisation
- Zertifizierungs-, Überwachungs- und Rezertifizierungsaudits – diese sind ausschließlich akkreditierten Zertifizierungsstellen vorbehalten
- Interne Audits jener Bereiche, die wir selbst gestaltet haben, ohne die im Abschnitt Unabhängigkeit beschriebenen Vorkehrungen
- Rechts-, Steuer-, Arbeitsrechts- und Förderberatung sowie die Funktion einer Sicherheitsfachkraft, Arbeitsmedizin oder eines Datenschutzbeauftragten
- Bereitstellung oder Weitergabe von Normtexten (urheberrechtlich geschützt, Bezug über die nationalen Normungsinstitute)

- Vertretung der Organisation gegenüber Behörden
- Reise-, Raum- und Verpflegungskosten sowie Zertifizierungsgebühren

OPTIONALE ZUSATZLEISTUNGEN

- Aufbau und Erstzertifizierung eines Managementsystems als Projekt vor Aufnahme der laufenden Betreuung
- Integration weiterer Regelwerke in ein bestehendes System
- Ausbildung und Coaching interner Auditorinnen und Auditoren sowie Lehrgang Qualitätscoach zum schrittweisen Aufbau eigener Kompetenz
- Sensibilisierungsworkshop Qualitätsmanagement für alle Mitarbeitenden
- Strategieworkshop zur Ableitung strategischer Handlungsfelder und Ziele als Grundlage der Qualitätsziele
- Prozessanalyse, Erarbeitung der Prozesslandkarte und Kennzahlenentwicklung
- Moderation von Verbesserungsprojekten und Prozessoptimierungen
- Begleitete Rückübernahme der Aufgaben in die Organisation einschließlich Einarbeitung der künftigen internen Verantwortlichen

INVESTITION

Ein verbindliches Angebot erstellen wir nach dem kostenfreien Erstgespräch und der Bestandsaufnahme. Grundlage ist der individuell festgelegte Leistungskatalog mit dem hinterlegten Zeitmaß. Üblich ist ein Jahreskontingent an Beratungstagen mit vereinbarter Verteilung; alternativ ist die Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand je Baustein möglich. Reise- und Nebenkosten werden laut Vereinbarung verrechnet.

IHRE ANSPRECHPERSON

Uwe Hackl, MBA · Geschäftsführer
 VIANOS advisory GmbH · Keplerstraße 109 · 8020 Graz
 T +43 (0)664 14 88 579 · uwe.hackl@vianos.at · www.vianos.at