

# **Auditbericht**

## **zum**

### **Qualitätsmanagementsystem nach**

### **DIN EN ISO 9001:2000**

- nachfolgend Norm genannt -

der

**Diplom-Volkswirt Heinz-Jürgen Wagner**  
**Steuerberater Rechtsbeistand Wirtschaftsprüfer**  
**Weinberger Straße 70**  
**92318 Neumarkt**

- nachfolgend Kanzlei genannt -

Rezertifizierungsverfahren Nr. **1860503**

- Art des Audits:
- Voraudit
  - Zertifizierungsaudit
  - Überwachungsaudit
  - Re-Audit

Verteiler: Kanzlei, LGA InterCert GmbH

## 1. Umfang und Ziel des Audits

Das Audit in der Kanzlei bezog sich auf die oben genannte Norm und die Audit-Checklisten der LGA InterCert GmbH.

Die Dokumentation für das Verfahren wurde im Hinblick auf die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 geprüft. Das Ergebnis der Prüfung wurde dem Auftraggeber mitgeteilt.

Im Rahmen des Audits wurden die im Handbuch der Kanzlei beschriebenen Elemente und die betrieblichen Verfahrens- und Arbeitsanweisungen stichprobenartig durch Befragen der Mitarbeiter, Beobachten der Arbeitsabläufe und Einsicht in die Dokumente vor Ort überprüft.

Bei der Durchführung des Audits wurde der Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen (DIN EN ISO 19011) berücksichtigt.

Schwerpunkte während der Überwachung waren die unter Punkt 4 aufgeführten Elemente der zugrunde liegenden Norm.

Auditdatum: 06.02.2006

Auditoren: Herr Gerhard Peetz, LGA InterCert GmbH, Ltd. Auditor  
Herr Jochen Fischer, Fachauditor

Handbuch (Revision/Datum) : Version 2006

EA-Scope-Nr.: 35

## 2. Beteiligte Mitarbeiter der Kanzlei

Die beteiligten Mitarbeiter der Kanzlei sind in der Auditteilnehmerliste aufgeführt.

Während der Begutachtung in der Kanzlei waren jeweils die verantwortlichen Leiter der Organisationseinheiten als Ansprechpartner ständig anwesend.

## 3. Allgemeines

Die Kanzlei ist ansässig in Neumarkt. Sie wird geleitet von Herrn Heinz-Jürgen Wagner, Dipl. Volkswirt, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und Rechtsbeistand. Derzeit sind weitere 8 Mitarbeiter in der Kanzlei beschäftigt.

Frau Kirchner, Steuerberaterin und Wirtschaftsprüferin, wird nach Bedarf als freie Mitarbeiterin beschäftigt.

Die Kanzlei erbringt Leistungen in den Bereichen:

- Lohnbuchhaltung
- Finanzbuchhaltung
- Jahresabschluss
- Steuererklärungen
- Bescheidprüfungen
- Rechtsbehelfe
- Gestaltungsberatung
- Wirtschaftsprüfung/Betriebswirtschaft
- Qualitätskontrollprüfung.

Die Kanzlei wirbt mit der Zertifizierung nach der ISO 9001:2000 der LGA InterCert GmbH auf den Geschäftspapieren, direkt in Mandantengesprächen und im Internet.

Gegen die Kanzlei liegen laut Selbstauskunft vom 06.02.2006 keine Beschwerden von Seiten der Steuerberaterkammer vor.

Gegen die Kanzlei liegen laut Selbstauskunft vom 06.02.2006 keine Beschwerden von Seiten der Wirtschaftsprüferkammer vor.

#### 4. Feststellungen, Beobachtungen und Abweichungen bezogen auf die Elemente der Norm

Es wurden folgende Elemente der Norm auditiert:

4.	4.	5.	5.	5.	5.	5.	5.	6.	6.	6.	6.	7.	7.	7.	7.	7.	7.	8.	8.	8.	8.	8.
1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Es trat folgende Anzahl von Abweichungen auf:

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Ausschlüsse: keine

#### Hinweis:

Der vorliegende Bericht ist in erster Linie ein Nachweisdokument der LGA InterCert GmbH über die durchgeführte Auditmaßnahme. Wir bitten um Verständnis dafür, dass er nicht alle Aspekte des Audits und nicht alle vor Ort gegebenen Hinweise wiedergeben kann.

## 4 Qualitätsmanagementsystem

### Allgemeines

Das von der Kanzlei eingeführte Kanzleimanagementsystem entspricht den allgemeinen Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000. Die QM-Dokumentation ist in einem übergeordneten Qualitätsmanagement-Handbuch und dieses ergänzende Verfahren- und Arbeitsanweisungen aufgebaut.

Die QM-Dokumentation wird den Mitarbeitern in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.

### Dokumentationsanforderungen

Die Kanzlei verfügt über ein Verfahren zur Lenkung der Dokumente und Aufzeichnungen, welches den allgemeinen Anforderungen der ISO 9001:2000 entspricht.

Die Dokumente wurden den Auditoren während des Audits zur Einsicht vorgelegt bzw. konnten am PC eingesehen werden und erwiesen sich als gelenkt und freigegeben entsprechend dem beschriebenen Verfahren (*Einsicht: QM-Handbuch*).

Aufzeichnungen konnten in Stichproben während des Audits eingesehen werden (z. B. Protokolle, Checklisten, etc.).

## 5 Verantwortung der Leitung

### Verpflichtung der Leitung / Qualitätspolitik / Qualitätsziele

Die Kanzlei verfügt über schriftlich dokumentiertes Leitbild, welches Bestandteil des QM-Handbuches ist und die Philosophie der Kanzlei zum Ausdruck bringt.

Es ist den Mitarbeitern von der Kanzleileitung als übergeordneter Wegweiser vorgegeben und für sie als verbindlich erklärt worden. Die Kanzleipolitik erfüllt die allgemeinen Anforderungen der ISO 9001:2000.

Im Rahmen des Audits konnten sich die Auditoren davon überzeugen, dass die Mitarbeiter das eingeführte Managementsystem kennen und engagiert umsetzen.

Für die Kanzlei wurden, resultierend aus der Management-Bewertung, Qualitätsziele schriftlich formuliert, die prozess- und qualitätsrelevante Veränderungen nachvollziehbar erkennen lassen (*Einsicht: Kanzleiziele 2006*).

### Kundenorientierung

Informationen zu den Kundenanforderungen und zur Kundenzufriedenheit erhält die Kanzlei in Jahresabschlussgesprächen und in Mandantengesprächen.

Ein Beschwerdewesen ist in der Kanzlei etabliert und wird nachweislich gelebt.

## **Verantwortung, Befugnis und Kommunikation**

Das Kanzleimanagementhandbuch umfasst beschriebene Verfahren, aus denen sich die Struktur der Kanzlei erkennen lässt. Ergänzend dazu ergeben sich aus den einzelnen Prozessbeschreibungen die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten der an den Prozessen beteiligten Mitarbeiter. Ein Organigramm (Stand 02/2006), welches die Organisationsstruktur der Kanzlei darstellt, konnte eingesehen werden.

Von der Kanzleileitung ist Frau Franz als QM- Beauftragte und Frau Bäumel als Datenschutzbeauftragte benannt worden. Stellenbeschreibungen liegen vor.

Die Auditoren konnten sich während des Audits von der ordnungsgemäßen Wahrnehmung dieser Aufgaben überzeugen.

Die Kanzlei verfügt über schriftliche und mündliche Kommunikationsstrukturen (z. B. Mitarbeiter-Meeting), die eine Informationsweitergabe sicherstellen, wovon sich die Auditoren überzeugen konnten.

## **Managementbewertung**

Die Kanzlei führt halbjährlich eine hervorragend strukturierte Management-Bewertung durch (Einsicht: Managementbericht 2005). Die Management-Bewertung dient als Grundlage für die Qualitätsziele des darauf folgenden Jahres. Falls erforderlich werden ggfs. Maßnahmen eingeleitet. Die Management-Bewertung orientiert sich an den allgemeinen Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000.

## **6 Management der Ressourcen**

### **Bereitstellung von Ressourcen**

Die ordnungsgemäße Bereitstellung aller Ressourcen durch die Kanzlei zur Umsetzung der Ziele konnten im Audit nachvollzogen werden. Die Mitarbeiter der Kanzlei verfügen über die notwendige Ausstattung und Mittel (z. B. Hard- und Software), um die Aufgaben im Rahmen ihrer Tätigkeit erfüllen zu können.

### **Personal**

Die Kanzlei verfügt über eine Prozessbeschreibung zum Thema Personalmanagement, welche vollständig die praktizierten Verfahren in diesem Bereich beschreibt.

Jährlich wird mit jedem Mitarbeiter ein Zielgespräch durchgeführt und für jeden Mitarbeiter wird der Weiterbildungsbedarf ermittelt. Die Mitarbeiterzufriedenheit wird monatlich abgefragt.

Die Kanzlei lässt ihre Mitarbeiter bei externen Veranstaltern schulen, darüber hinaus werden interne Schulungen durchgeführt. Jeder Mitarbeiter, der ein Seminar besucht hat die Verpflichtung sein Wissen intern weiterzugeben.

Schulungen für die Mitarbeiter werden gemäß QMH geplant und ihre Wirksamkeit bzw. ihr Nutzen ausgewertet.

Die Auditoren gewannen den Eindruck, dass die Mitarbeiter umfassend durch die Kanzleileitung gefördert und motiviert werden und selbst aktiv an der kontinuierlichen Verbesserung des QM-Systems mitwirken.

### **Ausstattung und EDV**

Die Kanzlei setzt zur Leistungserbringung bzw. der internen Buchhaltung EDV-Lösungen (Datev, Simba) ein. Die Daten werden regelmäßig im internen Netzwerk gesichert. Ein regelmäßig aktualisierter Virenschutz (Trend Micro) ist vorhanden.

Der EDV-Support findet durch einen externen Partner statt. Eine Verschwiegenheitserklärung liegt vor.

Jeder Mitarbeiter besitzt einen Internetzugang und einen eigenen e-Mail Account.

Die Datensicherung erfolgt täglich, am Samstag wird ein Wochenband erstellt, die Lagerung erfolgt außer Haus. Die Jahressicherung wird im Banksafe aufbewahrt.

Die Ausstattung der Kanzlei sowie EDV Hard- und Software wurden, als geeignet zur Erbringung der Dienstleistung und zur Sicherung der Qualität der Dienstleistung betrachtet.

## **7 Produktrealisierung / Prozesse**

Die Kanzlei verfügt über schriftliche Verfahrensstandards zur Abwicklung aller ihrer Leistungsprozesse sowie für die zentralen Verwaltungsprozesse. Diese Standards werden durch Arbeitsunterlagen wie Checklisten, Standardformulare, Standardbriefe usw. ergänzt. Die eingeführten Verfahrensstandards sind insgesamt auf Fehlervorbeugung und Fehlervermeidung ausgerichtet.

Die Kanzlei verfügt über eine Prozessbeschreibung zur Entwicklung neuer Leistungen, Diese stellt eine zweckmäßige Umsetzung der allgemeinen Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 dar.

Wo dies zweckmäßig oder auch berufsrechtlich gefordert ist, sind in die Standards Prüfschritte (Selbstprüfungen, Vieraugenprinzip) eingeführt. Die Regelung zum Umgang mit mandanteneigenen Unterlagen ist sehr praxisnah. Die Regelung basiert auf den Checklisten für Lohn- und Jahresabschluss.

Das Einkaufswesen ist im QM-Handbuch beschrieben. Lieferanten werden i. S. d. der Norm bewertet.

Die Auditoren konnten sich von der Umsetzung und Einhaltung der QM-Vorgaben überzeugen.

Im Rahmen des Audits wurden die nachfolgenden Prozesse und Organisationseinheiten auditiert:

### **Fristenkontrolle**

Die Fristenkontrolle erfolgt über Simba „Posten und Fristen“. Im Audit konnten sich die Auditoren von der ordnungsgemäßen Handhabung zum Thema Fristen überzeugen.

### **Lohnbuchhaltung**

Der Prozess der Lohnbuchhaltung wurde mit den Lohnsachbearbeitern besprochen. Die Auditoren konnten den Ablauf einer Lohnbuchhaltung eindeutig nachvollziehen. Die zu dem Prozess vorliegenden Checklisten wurden bearbeitet und ordnungsgemäß ausgefüllt. Die Rückverfolgbarkeit ist anhand der Mandantenunterlagen jederzeit nachvollziehbar.

### **Finanzbuchhaltung**

Im Bereich der Finanzbuchhaltung konnte die Ordnungsmäßigkeit der Erstellung der Finanzbuchhaltung nachgewiesen werden. Die Checklisten werden von den Sachbearbeitern ordnungsgemäß bearbeitet und geführt. Die Termintreue konnte nachgewiesen werden.

### **Jahresabschluss**

Die Vorgehensweise für die Erstellung eines Jahresabschlusses konnte mit der Prozessbeschreibung Jahresabschluss nachvollzogen werden. Die Prozessbeschreibung beinhaltet durchzuführende Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Der Ablauf des Prozesses von der Übernahme der Finanzbuchhaltung, Erstellung des Jahresabschlusses, über das Vorgespräch mit den Mandanten bis hin zur Fertigstellung des Jahresabschlusses konnte von den Jahresanschlusssachbearbeitern eindeutig dokumentiert werden. Die Endkontrolle erfolgt im Vieraugenprinzip durch einen Berufsträger.

## **8 Messung, Analyse und Verbesserung**

Die Kanzlei verfügt über verschiedene Verfahren zur ständigen Verbesserung. Zu diesen gehören interne Audits, Mandantengespräche, sowie das Beschwerdemanagement.

Qualitätsrelevante Daten (z. B. interne Audits, Teilnehmerbefragung) werden gesammelt, ausgewertet und im Management-Review bewertet. Entsprechende Maßnahmen werden ggfs. eingeleitet.

Das Verfahren der internen Audits ist mit den allgemeinen Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 konform. Innerhalb eines Jahres werden alle Prozesse auditiert. Im Rahmen des Audits konnten von den Auditoren die Aufzeichnungen über bereits durchgeführte Audits (Fragelisten, Korrekturreportes) eingesehen werden.

Die festgelegten Korrekturmaßnahmen und deren Wirksamkeit werden überprüft.

Das Verfahren der internen Audits sowie weitere im QM-Handbuch beschriebene Instrumente des QM-Controllings stellen sich als zuverlässig dar, um entsprechende Korrektur-, Vorbeuge- und Verbesserungsmaßnahmen planen, einleiten und überprüfen zu können. Die Auditoren konnten sich über die konsequente Umsetzung der QM-Instrumente überzeugen.

Eine Mandantenzufriedenheitsabfrage wurde im Rahmen der Jahresabschlussbesprechung durchgeführt.

## 5. Zusammenfassung

Das System der Kanzlei ist grundsätzlich im Handbuch sowie tiefergehenden Verfahrens- und Arbeitsanweisungen beschrieben, es entspricht den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 und wird von den Mitarbeitern getragen.

Die angewandten Verfahren zur kontinuierlichen Verbesserung wie z. B. Teilnehmerbefragungen, Mandantengespräche, interne Audits, Management-Review stellen sich grundsätzlich als zuverlässige Instrumente dar, das bestehende QM-System ständig weiterzuentwickeln und zu optimieren, was durch die Kanzleileitung und den Mitarbeitern während des Audits nachvollziehbar dargestellt wurde.

Das Audit verlief in einer sachlich konstruktiven Atmosphäre. Die Kanzleileitung und alle Mitarbeiter haben die Auditdurchführung unterstützt und die Gelegenheit genutzt, das QM-System aktiv darzustellen.

Der Kanzleileitung kann an dieser Stelle ein ausdrückliches Kompliment für den hohen Reifegrad des eingeführten Systems ausgestellt werden.

Die im Audit gewonnenen Erkenntnisse und Feststellungen sind der Kanzlei im Abschlussgespräch dargelegt worden.

Zusammenfassend bestand der Eindruck eines gut funktionierenden QM-Systems mit dem Ziel der ständigen Optimierung.

## 6. Abweichungen

Es wurden keine Abweichungen festgestellt.

## 7. Bemerkungen und Empfehlungen

**Die Auditoren empfehlen, das QM-System der Kanzlei gemäß der DIN EN ISO 9001:2000 zu rezertifizieren.**

Nürnberg, den 23. Februar 2006



Gerhard Peetz  
(Auditleiter)

gez. Jochen Fischer  
Fachexperte

Anlage  
Auditteilnehmerliste