

In einem normalen Geschäftsumfeld ist jede Organisation ständig Chancen, Herausforderungen und Risiken ausgesetzt. Allerdings kommt es zu außergewöhnlichen Ereignissen oder Umständen, die sich der Kontrolle der Organisation entziehen. In einem solchen Fall gilt es für die SVG Zertifizierungsdienst GmbH eine angemessene Sorgfaltspflicht, Verständnis und Vertrauen zu demonstrieren und eine angemessene Vorgehensweise als Reaktion auf außergewöhnliche Ereignisse festzulegen.

Die Auswirkungen des Coronavirus (Covid-19) in Deutschland und der Welt erstrecken sich auch auf die Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle. Die SVG ZERT beobachtet die Entwicklungen rund um die Ausbreitung von COVID-19 sehr genau und stellt bei allen Entscheidungen die Gesundheit ihrer MitarbeiterInnen, Auditoren/Auditorinnen und Kunden in den Mittelpunkt.

Die hier beschriebene Vorgehensweise zu alternativen Auditierungsmethoden gilt nur in Zusammenhang mit der aktuellen Pandemie (COVID-19). Sie gilt für alle geplanten Vor-Ort-Auditierungen zur Überwachung zertifizierter Unternehmen und Organisationen sowie Audits zur Re-Zertifizierung. Die Durchführung von Erstzertifizierungsaudits per Remote-Verfahren ist nicht zulässig.

Geplante Vor-Ort-Audits, die aufgrund COVID-19 nicht durchgeführt werden können, können teilweise durch ein Remote-Audit ersetzt werden.

Für den Fall, dass Audits aufgrund der Gegebenheiten nicht mittels eines Remote Audits durchgeführt werden können, sind im Einzelfall Terminverschiebungen von bis zu 6 Monaten möglich.

Audits im Rahmen von beantragten Erstzertifizierungen oder Erweiterungen/ Änderungen werden grundsätzlich nicht mittels Remote-Audits durchgeführt, sondern solange verschoben, bis Vor-Ort-Auditierungen möglich sind

Ein Remote-Audit ist die Auditierung des physischen Ortes oder des virtuellen Ortes einer Organisation unter Verwendung von elektronischen Mitteln. Das Remote-Audit als Ersatzmaßnahme für ein Vor-Ort Audit muss so ablaufen, dass die Auditoren/Auditorinnen in der Lage sind, das Audit in etwa so durchzuführen, als wäre er vor Ort. Insbesondere müssen sie die Möglichkeit haben:

- Interviews mit dem Personal der Organisation zu führen;
- Dokumente und Aufzeichnungen einzusehen und ggf. als Nachweis für die Akte zu kopieren;
- Bei Bedarf Räumlichkeiten und die Ausstattung der Organisation in Augenschein zu nehmen;
- Die Beobachtung von konkreten Unternehmenstätigkeiten vorzunehmen (so weit wie möglich);
- Unmittelbar mit dem Unternehmen in Interaktion zu treten.

In Vorbereitung auf das Remote-Audit erhält der/die Auditor/Auditorin die von dem Unternehmen eingereichten Unterlagen sowie weitere Dokumente und Aufzeichnungen, insbesondere auch die Ergebnisse der vorangegangenen Audits.

Die Dokumentenprüfung in Vorbereitung des Remote-Audits wird wie für ein Vor-Ort-Audit durchgeführt. Eine Dokumentenprüfung alleine ersetzt keine Vor-Ort Auditierung.

Um das Remote-Audits effizient durchführen zu können, ist es erforderlich, dass zusätzliche Dokumente und Aufzeichnungen angefordert werden. Für den jeweiligen Einzelfall stimmt sich der zuständige Fachbereichsleiter mit den Auditoren/Auditorinnen über die Art und Anzahl der weiteren einzureichenden Unterlagen ab. Hierzu zählen beispielsweise:

- Die aktuelle Managementbewertung;
- Das Auditprogramm vom aktuellen und vergangenen Jahr und Berichte der internen Audits;
- Schulungsplan/-pläne des aktuellen und vergangenen Jahres;
- Exemplarische Leistungsbeurteilungen;
- Statistiken und Beispiele zu Beschwerden und Einsprüchen;
- Daten zu erbrachten Dienstleistungen im zertifizierten Bereich, z. B. Liste herausgegebener Ergebnisberichte, Zertifikate, etc.

Die Dokumentation der Audits erfolgt in gleicher Art und Weise, wie bei Vor-Ort-Audits.

Das Remote-Audit endet mit einem Abschlussgespräch und der Erläuterung ggf. vorhandener Abweichungen. Die Abweichungen werden der Organisation durch den/die AuditleiterIn unmittelbar elektronisch zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung gestellt. Für den Fall, dass das Remote – Audit nicht angemessen äquivalent zu einem Vor-Audit durchgeführt werden konnte (z.B. aufgrund technischer Probleme) oder die Ergebnisse des Remote-Audits dafür sprechen, sich doch vor Ort ein Bild von der Organisation zu machen oder besondere Risiken zutreffen, kann mit Abschluss des Remote-Audits ein zusätzliches Vor-Ort-Audit oder weiteres Remote-Audits festgelegt werden. Die Entscheidung hierüber trifft die Zertifizierungsstellenleitung in Rücksprache mit den Auditoren/Auditorinnen. Eventuelle organisatorische und technische Probleme sind im Bericht festzuhalten. Ein festgelegtes zusätzliches Vor-Ort Audit ist zeitnah nach Aufhebung der Reisebeschränkungen durchzuführen. Ein zusätzliches Vor-Ort-Audit ist immer erforderlich, wenn das Remote-Audit lediglich per Telefonkonferenz durchgeführt werden kann. Entsprechende Abstimmungen mit der Organisation und den Auditoren werden durch die Zertifizierungsstellenleitung unverzüglich vorgenommen. Die Verschiebung eines geplanten Audits ist die Ausnahme und bedarf nachvollziehbarer Begründungen durch die Organisation (z. B. die Organisation hat ihren Betrieb zeitweise eingestellt).

Prüfen Sie bereits im Vorfeld, ob Sie über geeignete Informations- und Kommunikationstechnologie verfügen. Stellen Sie sicher, dass Sie über eine angemessene technische Ausstattung verfügen, um eine Remote-Auditierung zu ermöglichen. Die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien sollte grundsätzlich vom Kunden verwendet werden, da die Befragung der auditierten Organisation von Angesicht zu Angesicht nicht möglich ist.

Sofern auf die Systeme/Technik des Kunden oder des/der Auditors/Auditorin zurückgegriffen werden muss, muss sichergestellt werden, dass ausschließlich am Markt anerkannte (bspw. MS Teams, GoToMeeting, Zoom), nach Stand der Technik gesicherte, datenschutzrechtlich konforme Systeme eingesetzt werden und die Vertraulichkeit und Sicherheit durch Remote-Techniken gegeben ist.

Prüfen Sie vor dem Audit, ob alle Systeme laufen und beheben Sie technische Probleme im Vorfeld. Erarbeiten Sie einen Alternativplan, falls es zu Unterbrechungen während des Zugangs kommt (z. B. Einsatz alternativer Technik).

Wichtig ist jedenfalls, dass die Kundenseite in der Lage ist Nachweise vorzulegen (hier: Ihren Bildschirm mit den Auditoren/Auditorinnen zu teilen, Einsicht in Unterlagen zu gewähren).

Für ein alternatives Remote-Audit gilt für die Begutachter der folgende Ablauf:

Erster Schritt: Intensive Prüfung der vorliegenden Dokumente und Aufzeichnungen ggf. Abfrage weiterer Unterlagen, Vorbereitung konkreter Fragen für die interaktive Fernauditierung (zweiter Schritt).

Zweiter Schritt: Webkonferenz mit relevanten Ansprechpartnern der Organisation. (Inklusive Einführungsgespräch und Abschlussgespräch mit Erläuterung etwaiger Abweichungen)

Stand: 20.10.2021