

Aktionsplan zu Feststellungen der Zertifizierungsstelle

Sofortkorrektur, Ursache, Korrekturmaßnahme, Termine, eingereichte Nachweise, Schließung

Stand: 11. Oktober 2026 · buecher.uffedore.com

Zu dieser Vorlage Die Vorlage ist aus Sicht des Hotels geschrieben. Viele Stellen haben ein eigenes Format für Aktionspläne. Dieses Format vor dem Ausfüllen anfordern; es hat Vorrang, die Inhalte dieser Vorlage lassen sich übertragen.

Dokumentkopf

Feld	Eintrag	Feld	Eintrag
Haus		Version, Datum	
Erstellt (Name, Funktion)		Datum, Unterschrift	
Geprüft (Name, Funktion)		Datum, Unterschrift	
Freigegeben (Direktion)		Datum, Unterschrift	

Audit und Fristen

Angabe zum Audit	Eintrag	Angabe zum Audit	Eintrag
Zertifizierungsstelle		Auditart (Stage 2, Überwachung, Rezertifizierung, Transition)	
Auditdatum, Abschlusssitzung		Berichtsnummer	
Bericht erhalten am		Format der Stelle angefordert am	
Frist Aktionsplan laut Stelle (Kalenderdatum)		Frist Nachweise laut Stelle (Kalenderdatum)	

Zu den Fristen Fristen legt die Stelle in ihren Verfahrensregeln und im Bericht fest. Im Fall des Buches galten dreißig Tage für den Aktionsplan und neunzig Tage für die Nachweise; solche Fristen sind typisch, aber keine allgemeine ISO-Frist. Bei einer Erstzertifizierung gilt für schwere Nichtkonformitäten gesondert die Sechsmonatsregel der ISO/IEC 17021-1 nach Stage 2; an den Regeln der Stelle prüfen.

A. Übersicht der Feststellungen

In den drei Tagen nach Berichtseingang ausfüllen. Die Einstufung wird so übernommen, wie die Stelle sie vergibt. Für jede Nichtkonformität wird eine interne Nichtkonformität nach Klausel 10.2 eröffnet.

Nr. Stelle	Klausel	Einstufung	Feststellung (Kurzfassung)	Interne NC-Nr. (10.2)	Federführung Ursachenanalyse	Komplexität
Beispiel (Kompositfall, anzupassen): NC 1	7.3	leichte NC	Neu eingestellte Mitarbeiterin im Housekeeping ohne Umweltschulung		Housekeeping mit Nachhaltigkeitsbeauftragter	punktuell

Einstufung Schwere und leichte Nichtkonformität sind Kategorien der ISO/IEC 17021-1. Die «Beobachtung» ist übliche Praxis der Stellen, keine eigene Kategorie der Norm. Sie verlangt keinen formalen Aktionsplan und wird in Teil E geführt.

A2 Abstimmung nach Berichtseingang

Eine kurze Sitzung klärt, wer welche Ursachenanalyse bis wann führt. Teilnehmende: Direktion, Nachhaltigkeitsbeauftragte, Leitungen der betroffenen Abteilungen.

Feld	Eintrag
Sitzung am, Teilnehmende	
Zuweisung der Ursachenanalysen (Nr., Person, bis)	
Eigenes Zieldatum für die Einreichung des Aktionsplans	

Ausfüllhinweis: Das Buch nennt als Ziel, den Plan typischerweise zehn bis fünfzehn Tage vor der Frist der Stelle zu senden.

B. Aktionsplan je Nichtkonformität

Teil B wird für jede Nichtkonformität einmal ausgefüllt. Der Plan enthält immer alle drei Elemente: Sofortkorrektur, Ursachenanalyse und Korrekturmaßnahme.

B1 Feststellung

Feld	Eintrag
Nr. der Stelle, Klausel, Einstufung	
Feststellung wörtlich aus dem Bericht	
Interne NC-Nr. (Klausel 10.2)	

B2 Sofortkorrektur

Korrektur (beseitigt das Symptom)	Durchgeführt am	Durch	Nachweis
Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Einzelschulung der Mitarbeiterin, mündliche Wissensverifikation		Housekeeping-Umweltreferentin	Schulungsregister mit Unterschrift

B3 Ursachenanalyse (5-Warum)

Die Analyse endet nicht bei der Verhaltensebene («Personal nicht geschult»). Sie geht bis zur Lücke im Verfahren oder im System.

Warum?	Antwort	Quelle, Nachweis
1. Warum ist die Abweichung entstanden?		
2. Warum?		
3. Warum?		
4. Warum?		
5. Warum?		
Tiefenursache (Verfahrens- oder Systemebene)		
Beteiligte der Analyse (Abteilungen)		

B4 Korrekturmaßnahme und Termine

Nr.	Maßnahme (beseitigt die Ursache)	Verantwortlich	Termin (Kalenderdatum)	Erledigt am
B	Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Schulungsverfahren um ein Onboarding für neue Mitarbeitende ergänzen, mit eigenem Register	Nachhaltigkeitsbeauftragte		
1				
2				
3				
4				
5				
6				

B5 Wirksamkeitsprüfung

Feld	Eintrag
Wirksamkeitskriterium (welche neuen Einträge nach der Änderung belegen die Wirkung?)	
Prüfung durch, am	
Übernahme in das interne Auditprogramm (Nachprüfung der extern geschlossenen Feststellung)	

Ausfüllhinweis: Ein geändertes Verfahren belegt die Umsetzung, nicht die Wirkung. Wirkung zeigen Einträge, die nach der Änderung entstanden sind.

B6 Eingereichte Nachweise

Belegt: Korrektur / Ursache beseitigt / Wirksamkeit

Nr.	Nachweis (Dokument, Fassung, Datum)	Belegt	Eingereicht am	Rückmeldung der Stelle
B	Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Onboarding-Register mit drei Sitzungen nach der Änderung	Wirksamkeit		
1				
2				
3				
4				
5				
6				

B7 Schließung

Feld	Eintrag
Geschlossen durch die Stelle am; Art (dokumentarisch / vor Ort)	
Vermerk der Stelle (z. B. Wirksamkeit bei nächster Überwachung bestätigen)	
Interne Nichtkonformität geschlossen am	

C. Erklärung der Unternehmensleitung

Viele Stellen verlangen die Unterschrift von Geschäftsführung oder Generaldirektion. Fehlt sie, wird der Plan typischerweise zur Ergänzung zurückgesandt. Manche Stellen akzeptieren die Unterschrift des Umweltmanagementbeauftragten (UMB), wenn die Entscheidung der Leitung belegt ist.

Die Unternehmensleitung übernimmt die Verantwortung für die Korrekturmaßnahmen dieses Aktionsplans und stellt die nötigen Ressourcen bereit.

Name, Funktion	Datum	Unterschrift	Alternativ: Protokoll der Entscheidung (Datum, Ablage)

D. Kommunikation mit der Stelle

Jede Einreichung, Rückfrage und Fristverlängerung wird schriftlich festgehalten. Eine Fristverlängerung wird schriftlich beantragt, mit Begründung und neuem Termin. Eine mündliche Absprache genügt nicht.

Datum	Art	Inhalt (Einreichung, Rückfrage, Antrag auf Fristverlängerung)	Antwort der Stelle	Ablage

D2 Dissens über eine Feststellung

Der Aktionsplan ist nicht der Ort für Einwände. Zuerst sachliche Rückfrage beim Auditor, falls nötig das Einspruchsverfahren der Stelle. Der Aktionsplan wird parallel fristgerecht erstellt.

Nr. Stelle	Einwand (sachlich, mit Nachweis)	Rückfrage beim Auditor am	Ergebnis	Einspruch eingelegt am

E. Beobachtungen

Beobachtungen werden in den Systementwicklungsplan aufgenommen, mit Frist vor der nächsten Überwachung. Bleibt die Schwäche unbearbeitet, kann später eine Nichtkonformität entstehen.

Nr. Stelle	Klausel, Bereich	Beobachtung (Kurzfassung)	Maßnahme	Verantwortlich	Frist

F. Auswertung nach Abschluss

Indikator	Ergebnis
Dauer bis zur Schließung je Nichtkonformität (Tage)	
Reaktion der Stelle auf den Plan: ohne Vorbehalte / mit Klärungsanfrage / zur Ergänzung zurückgesandt	
Tiefe der Ursachenanalyse (Verfahrens- oder nur Verhaltensebene)	
Beobachtungen, deren Schwäche bei der nächsten Überwachung als Nichtkonformität wiederkehrt	

Was diese Vorlage nicht ist

Diese Vorlage ersetzt weder die ISO/IEC 17021-1 noch die Verfahrensregeln der Zertifizierungsstelle und ist keine Rechtsberatung. Format, Fristen und Schließungsart bestimmt die Stelle; die Vorlage ist an deren Vorgaben und an das eigene Haus anzupassen. Rechtsstand: 11. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 1b, Abschnitt 4.7.