

Nichtkonformität, Ursachenanalyse und Korrekturmaßnahme

Register und Blatt je Befund: Sofortkorrektur, 5-Warum, Korrekturmaßnahme, Prävention, Wirksamkeitsprüfung, Klärungspunkt

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

Haus	Registerjahr	Version	Datum

	Name	Funktion	Datum	Unterschrift
Erstellt				
Geprüft				
Freigegeben (Direktion)				

Zum Ausfüllen Teil A ist das Register. Für jeden Befund wird ein Blatt nach Teil B angelegt; offene Fragen, die externe Fachkompetenz brauchen, laufen über Teil C. Ein Blatt ist erst geschlossen, wenn die Wirksamkeit nachgewiesen ist.

A. Nichtkonformitätenregister

Das Register gehört als fester Quartalspunkt auf die Agenda des Nachhaltigkeitsausschusses. Auch Befunde der Zertifizierungsstelle erhalten ein eigenes Blatt.

Blatt-Nr.	Datum	Quelle (internes / externes Audit, Beschwerde, Vorfall)	Kurzbeschreibung	Einstufung	Wdh. (Nr.)	Frist	Status	Wirksam bestätigt am

B. Blatt je Befund

B1. Feststellung und Einstufung

Die Einstufung richtet sich nach Anforderung und Nachweis, nicht nach Verhandlung. Schwer: systemischer Ausfall oder Fehlen einer grundlegenden Anforderung. Leicht: punktuelle Anomalie in einem sonst funktionierenden System. Beobachtung: Verbesserungsbereich ohne aktuelle Abweichung. Schwer und leicht unterscheidet die ISO/IEC 17021-1; die Beobachtung ist übliche Praxis, keine eigene Kategorie der Norm.

Feld	Eintrag
Blatt-Nr., Datum, Quelle	
Bereich, Prozess	
Anforderung (Klausel, Verfahren, Konformitätspflicht)	
Beschreibung der Feststellung	
Nachweis (Dokument, Interview mit [Rolle], Beobachtung in [Bereich])	
Einstufung: ☐ schwer ☐ leicht ☐ Beobachtung ☐ Klärungspunkt (Teil C)	
Begründung der Einstufung (Anforderung und Nachweis)	
Wiederholung? ☐ nein ☐ ja, frühere Blätter Nr.	
Rechtlicher Bezug? ☐ nein ☐ Elektroaltgeräte / Sonderabfall ☐ F-Gase ☐ Abwasser ☐ anderer	

B2. Reaktion und Sofortkorrektur

Die Norm verlangt in Klausel 10.2, auf die Nichtkonformität zu reagieren, sie zu beherrschen und zu korrigieren und ihre Folgen einschließlich nachteiliger Umweltauswirkungen zu behandeln. Die Sofortkorrektur beseitigt den Einzelfall, nicht die Ursache.

Maßnahme	Folgen und Umweltauswirkungen behandelt	Wer	Erledigt am	Nachweis

B3. Analysetiefe festlegen

Die Tiefe richtet sich nach Schwere und Systemizität. Eine Wiederholung verlangt eine tiefere Analyse, unabhängig von der formalen Schwere.

Lage	Analysetiefe nach dem Buch	Zutreffend (ankreuzen)
Erstmalig, episodisch, einfache Ursache	Kurze 5-Warum-Analyse, oft zwei Ebenen	☐
Wiederholung (zweites Auftreten oder mehr)	Vertiefte 5-Warum-Analyse bis zur Verfahrensebene	☐
Schwer oder systemisch, mit signifikanter Umweltauswirkung	Ursache-Wirkungs-Diagramm (Ishikawa) oder FMEA	☐
Elektroaltgeräte, Sonderabfallklassifizierung	Vollständige Analyse bis zur Verfahrensebene; rechtliche Fachkompetenz	☐
F-Gas-Dokumentation	Prävention zwingend: alle Einträge des Jahres auf Vollständigkeit prüfen	☐
Abwasserqualität	Sofortige Eskalation an die Geschäftsführung und externe Fachunterstützung statt interner Ursachenanalyse	☐

B4. Ursachenanalyse (5-Warum)

Die 5-Warum-Methode ist ein mögliches Werkzeug, kein vorgeschriebenes ISO-Verfahren. Jede Antwort braucht einen Nachweis; eine Kette aus Vermutungen endet leicht bei der falschen Ursache. Ebenen streichen, die nicht gebraucht werden.

Ebene	Warum?	Antwort	Nachweis	Belegt / vermutet
Beispiel (Kompositfall, anzupassen)	Warum fehlte der Durchflussbegrenzer im Zimmer?	Bei einem Wartungseingriff am Duschkopf entfernt und nicht wieder eingebaut	Wartungsauftrag	belegt
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Ergebnis der Analyse	Eintrag
Tiefenursache	
Ebene: ☐ Person ☐ Verfahren ☐ Prozess ☐ Organisationsstruktur	
Hat sich seit der letzten Analyse am Betrieb etwas geändert (Angebot, Lieferanten, Belegung)?	
Falls keine weitergehende Maßnahme nötig: nachvollziehbare Begründung	

B5. Sofortkorrektur, Korrekturmaßnahme und Prävention

Die Korrekturmaßnahme setzt an der Ursache an. Die Prävention prüft analoge Bereiche: Die Norm verlangt in Klausel 10.2 zu bewerten, ob der Befund ähnliche Nichtkonformitäten in anderen Systembereichen offenbart. Die Maßnahmen müssen den Auswirkungen angemessen sein.

Ebene	Maßnahme	Verantwortlich	Frist	Erledigt am	Nachweis
Beispiel (Kompositfall, anzupassen)	Sofortkorrektur: Begrenzer eingebaut. Korrekturmaßnahme: Checkliste für Badezimmereingriffe mit Schlussprüfung des Begrenzers. Prävention: Durchflussmessung in einer Stichprobe aller Zimmer	Technik			
Sofortkorrektur					
Korrekturmaßnahme (Ursache)					
Prävention (analoge Bereiche)					
Änderung des Umweltmanagementsystems, falls notwendig					
Weitere					
Weitere					

B6. Wirksamkeitsprüfung

Die Prüfung wird zugleich mit der Maßnahme geplant: Methode, Verantwortlicher, Termin. Geprüft wird die Veränderung im Betrieb, nicht die Unterschrift auf dem Blatt. Die Stichprobe geht über den Ursprungsfall hinaus. Ist der Auditor für den geprüften Prozess selbst verantwortlich, bestätigt eine andere Person.

Feld	Eintrag
Methode (Beobachtung, ausgefüllte Exemplare, Messung, Interview)	
Stichprobe über den Ursprungsfall hinaus	
Verantwortlich für die Prüfung (nicht die umsetzende Person)	
Termin	
Audit Trail (Auftrag, ausgefüllte Aufzeichnung, Messung im Betrieb)	
Ergebnis: ☐ wirksam ☐ nicht wirksam, neue Analyse ab B4	

Abschluss des Blatts	Name	Datum	Unterschrift
Wirksamkeit bestätigt			
Blatt geschlossen			

C. Klärungspunkt

Für Befunde, die intern nicht vollständig analysierbar sind. Ob eine Nichtkonformität vorliegt, wird nach der Rückmeldung der Fachstelle entschieden. Eine überschrittene Frist wird als Verlängerung mit Begründung dokumentiert.

Gegenstand	Offene Frage	Beauftragte Fachstelle (Funktion)	Angefragt am	Interne Frist	Verlängerung mit Begründung	Entscheidung (NK ja / nein, Blatt-Nr.)
Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Einstufung eines ausgedienten Kühlgeräts	Herkunft, Kältemittel, gefährliche Bestandteile, Entsorgungsnachweise	Umweltrechtsspezialist		30 Tage	Kontakt in der Folgewoche geplant	

D. Steuerung des Registers

Vermerk der Direktion Feststellungen dienen der Verbesserung des Systems. Sie fließen nicht in die Leistungsbeurteilung einzelner Mitarbeitender ein. Datum und Unterschrift der Direktion:

Kennzahl (je Quartal)	Q1	Q2	Q3	Q4
Blätter, die mehr als 30 Tage über die Frist der Korrekturmaßnahme offen sind				
Rezidivrate: Anteil der Nichtkonformitäten, deren Kategorie auch im Folgejahr auftritt				
Anteil der Blätter mit dokumentierter Wirksamkeitsprüfung				
Verhältnis Beobachtungen zu Nichtkonformitäten				
Beobachtungen, die sich inhaltlich über mehrere Jahre gleichen				
Kosten wiederholter Nichtkonformitäten je Kategorie				

Was diese Vorlage nicht ist

Diese Vorlage ersetzt nicht die ISO 14001:2026. Sie ist keine Rechtsberatung; bei Abfall-, F-Gas- und Abwasserfragen entscheidet die geltende Rechtslage, an der geltenden Fassung zu prüfen. Das Haus passt Felder und Fristen an seine Organisation an. Rechtsstand: 11. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 1b, Abschnitt 3.11 (Tabelle 12).