VORLAGE ZU ABSCHNITT 4.7

Korrekturmaßnahmenplan für eine externe Abweichung

In vier Phasen: Verständnis, Ursachenanalyse, Maßnahmenplan, Follow-up mit der Zertifizierungsstelle

Stand: 13. Oktober 2026 · buecher.effedore.com

Dokumentkopf

Feld	Eintrag
Haus	
Version	
Datum	
Erstellt von	
Geprüft von	
Freigegeben von (Leitung)	

Je Abweichung der Stelle ein Formular. Die Tiefe folgt der Schwere: Eine Nebenabweichung braucht einen einfachen Plan aus Maßnahme, Frist und Verantwortlichem. Eine Hauptabweichung braucht eine strukturierte Ursachenanalyse, systemische Maßnahmen und eine dokumentierte Wirksamkeitsprüfung.

Teil 0. Angaben zur Abweichung

Stammdaten

Feld	Eintrag
Audit (Stage 2, Überwachung, Rezertifizierung, Übergang), Datum	
Nummer im Auditbericht	
Einstufung durch die Stelle (Hauptabweichung / Nebenabweichung)	
Betroffene Anforderung (Klausel) und Prozess	
Feststellung, mit eigenen Worten zusammengefasst	
Frist für die Einreichung des Plans (nach Vorgabe der Stelle)	
Frist für Umsetzungs- und Wirksamkeitsnachweise (nach Vorgabe der Stelle)	
Geforderte Form der Einreichung	
Verantwortlich für dieses Formular	

Im Kompositfall des Buches gewährt die Stelle für den Plan dreißig Tage als Standardfrist. Maßgeblich ist allein die Vorgabe der eigenen Stelle.

Phase 1. Verständnis

Erst verstehen, dann handeln. Bei Auslegungszweifeln wird die Stelle um Klärung gebeten, nicht die Bewertung bestritten. Wer einen Befund für fachlich falsch hält und es belegen kann, nutzt das Einspruchsverfahren der Stelle (ISO/IEC 17021-1, 9.7).

Verständnis der Feststellung

Frage	Antwort
Welche Anforderung ist nicht erfüllt?	
In welchem Prozess, an welchem Ort, in welcher Schicht?	
Auf welche Nachweise stützt sich der Auditor?	
Welche weiteren Prozesse könnten gleich betroffen sein?	
Begründete abweichende Auffassung mit Nachweisen? Im Abschlussgespräch festgehalten?	

Klärungen mit der Stelle

Auslegungsfrage an die Stelle	Gestellt am	Antwort der Stelle	Erhalten am
Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Betrifft die Anforderung nur den ausgelagerten Revenue-Management-Dienst oder auch den ausgelagerten Pre-Arrival-Chatbot?		Chatbot fällt darunter, ein reiner Analyse-Dienst nicht	

Phase 2. Ursachenanalyse

Gesucht wird die strukturelle Grundursache, nicht die scheinbare oder personelle. «Das Personal kannte die Anforderung nicht» ist selten das Ende der Analyse. Eine Schulungslücke kann Grundursache sein, wenn sie belegt ist.

Fünf-Warum-Analyse

Stufe	Warum-Frage	Antwort	Beleg
Beispiel (Kompositfall, anzupassen)	Warum fehlt die Steuerung des ausgelagerten Dienstes nach 8.4?	Der Dienst war nicht als zu steuernder externer Prozess klassifiziert	Lieferantenliste
1. Warum			
2. Warum			
3. Warum			
4. Warum			
5. Warum			
Weitere Spur			
Grundursache			

Qualität der Ursachenanalyse

Prüffrage zur Ursache	ja / nein	Bemerkung
Ist die Grundursache strukturell (Prozess, System, Steuerung) und nicht nur personell?		
Erklärt sie die Feststellung vollständig?		
Gibt es weitere Prozesse mit derselben Ursache?		
Ist die Analyse bei einer Hauptabweichung strukturiert und dokumentiert?		

Phase 3. Maßnahmenplan

Jede Maßnahme zielt auf die Grundursache und hat einen verifizierbaren Wirksamkeitsindikator. Fristen müssen realistisch sein. Ein Plan mit längeren, eingehaltenen Fristen ist besser als einer mit kurzen, gebrochenen.

Maßnahmen (QB = Qualitätsbeauftragte)

Nr.	Maßnahme (Korrektur oder Korrekturmaßnahme)	Adressierte Ursache	Wer	Mittel	Frist	Indikator der Wirksamkeit
Beispiel (Kompositfall, anzupassen)	Kritische externe Prozesse in die Steuerung nach 8.4 einbinden: Qualifizierung, Qualitätskriterien der Outputs, Überwachungs-KPIs	Dienst nicht als externer Prozess klassifiziert	QB		im Buchfall 15 Tage	KPIs je Dienst monatlich erhoben

Nr.	Maßnahme (Korrektur oder Korrekturmaßnahme)	Adressierte Ursache	Wer	Mittel	Frist	Indikator der Wirksamkeit

Beispielbereich: ausgelagerte Prozesse (8.4)

Auslagern heißt, die Ausführung abzugeben, nicht die Verantwortung. Die Klausel 8.4 ist Substanz von 2015 und deckt alle externen Anbieter ab, auch technische und digitale. Die folgende Tabelle macht die Steuerung je kritischem externen Prozess nachweisbar.

Steuerung extern bereitgestellter Prozesse

Externer Prozess	Einfluss auf Gast und Konformität	Qualitätskriterien der Outputs	Überwachung (KPIs, Sampling)	Umgang mit Lieferanten-Abweichungen, Eskalation	Wer
Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Wäscherei	Wäschequalität im Zimmer	vereinbarte Qualitäts- und Lieferkriterien	Abweichungsquote bei Wareneingang; Einhaltung der Lieferzeiten; fristgerechte Reaktion auf Beanstandungen	vierteljährliche Qualitätsrückmeldung an den Lieferanten	

Phase 4. Verifikation und Follow-up

Nachweise werden dokumentiert, bevor sie gemeldet werden (10.2.2). Eine Behauptung ohne Beleg schließt keine Abweichung. Eine Hauptabweichung schließt die Stelle nicht auf Basis eines Plans; sie verifiziert vorher Umsetzung und Wirksamkeit (ISO/IEC 17021-1, 9.4.10 und 9.5.2).

Nachweise

Nr.	Umsetzungsnachweis (Dokument, Aufzeichnung)	Umgesetzt am	Wirksamkeit über Betriebsdaten geprüft: Ergebnis	An die Stelle gemeldet am

Nr.	Umsetzungsnachweis (Dokument, Aufzeichnung)	Umgesetzt am	Wirksamkeit über Betriebsdaten geprüft: Ergebnis	An die Stelle gemeldet am

Kommunikation mit der Stelle

Datum	Art (Schreiben, Gespräch, Rückfrage)	Inhalt	Ergebnis, nächster Schritt

Selbstprüfung vor der Einreichung

Acht Prüffragen

Prüffrage	ja / nein	Bemerkung
Ist die Abweichung verstanden: Anforderung, Prozess, Nachweise?		
Wurde bei Auslegungszweifeln eine Klärung erbeten statt bestritten?		
Landet die Ursachenanalyse bei strukturellen Ursachen?		
Ist der Plan verhältnismäßig zur Schwere?		
Sind die Fristen realistisch und mit Ressourcen hinterlegt?		
Hat jede Maßnahme einen verifizierbaren Wirksamkeitsindikator?		
Sind die Nachweise dokumentiert (10.2.2), bevor sie gemeldet werden?		
Bleibt die Haltung kooperativ, von der Abschlusssitzung bis zum Follow-up?		

Kennzahl zur Überwachung: Anteil der Pläne, die die Stelle ohne Revisionsanforderung annimmt. Der Band setzt als Orientierung ein Ziel von mindestens achtzig Prozent; das ist eine Modellannahme des Buches.

Freigabe des Plans

Freigabe	Name	Datum	Unterschrift
Leitung			
Qualitätsbeauftragte			

Was dieses Material nicht ist

Diese Vorlage ersetzt weder die Norm noch ISO/IEC 17021-1. Sie ist keine Rechts- oder Zertifizierungsberatung; Einstufung, Fristen und Form der Einreichung bestimmt die Stelle. Sie ist an das eigene Haus anzupassen und eignet sich auch für bedeutende interne Abweichungen. Stand: 13. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 2b, Abschnitt 4.7.